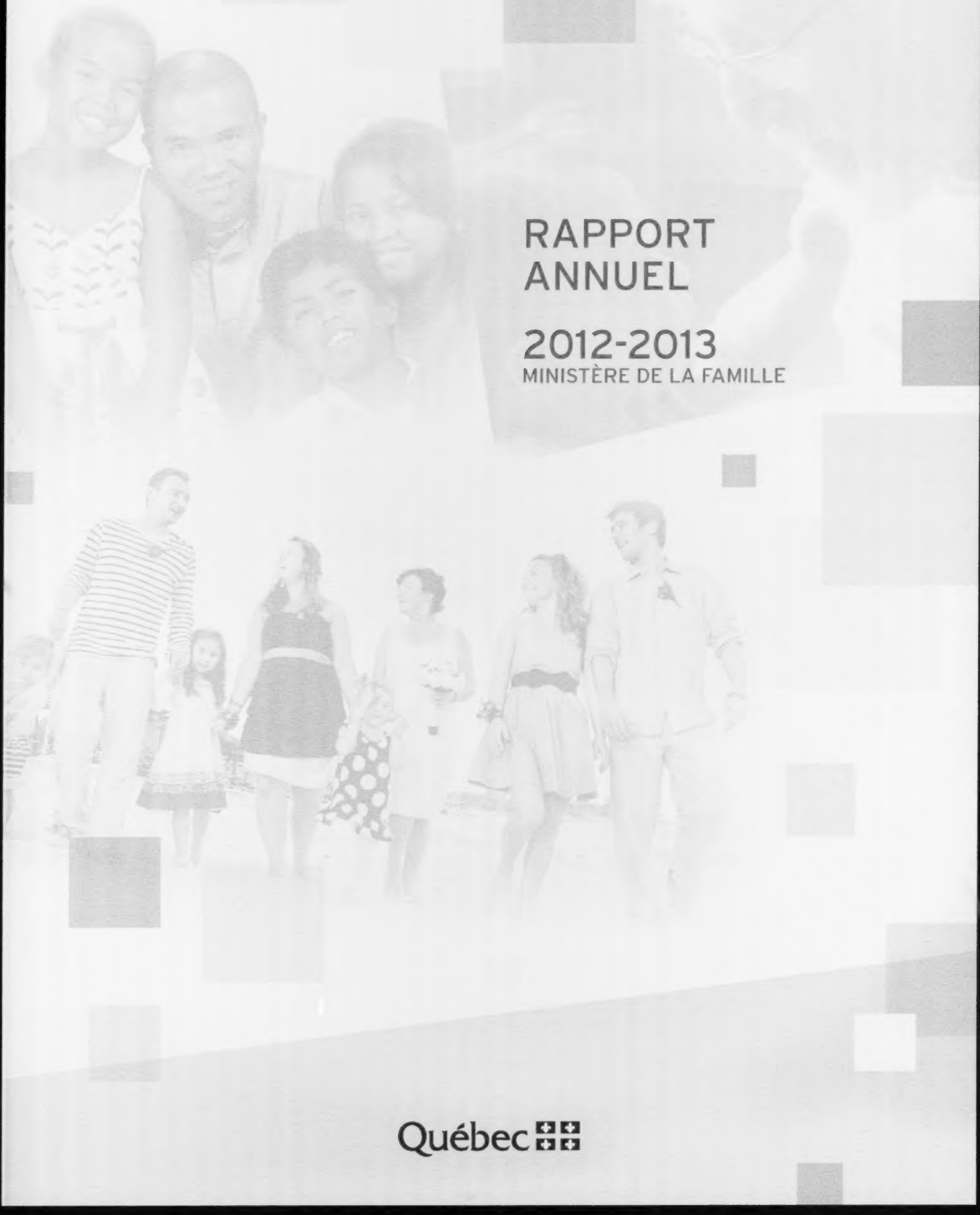
RAPPORT ANNUEL

2012-2013

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

Québec



RAPPORT ANNUEL

2012-2013

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

Québec

RÉDACTION
Ministère de la Famille

COORDINATION
Secrétariat général
Ministère de la Famille

CONCEPTION
Mac Design et Direction des communications
Ministère de la Famille

MISE EN PAGES
Mac Design

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications » du site Web du ministère de la Famille, à l'adresse mfa.gouv.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-68924-9 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-68925-6 (PDF)
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2013

© Gouvernement du Québec, 2013

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

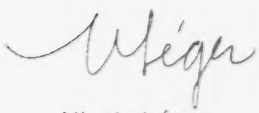
Monsieur le Président,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013.

Ce rapport constitue la première reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2012-2017. Je tiens à souligner le dévouement des membres du personnel du Ministère. C'est notamment grâce à leur professionnalisme que le Ministère a pu atteindre ses objectifs et contribuer, par le fait même, à l'amélioration de la qualité de vie des familles québécoises.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de la Famille,



Nicole Léger

Québec, octobre 2013

Madame Nicole Léger
Ministre de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre de la Famille,

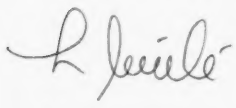
C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille pour l'exercice financier 2012-2013.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au terme de la première année d'application du Plan stratégique 2012-2017 et à l'égard du Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013, des engagements inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* ainsi que de la contribution du Ministère à l'atteinte des autres exigences législatives et gouvernementales.

La compétence, l'engagement et la détermination du personnel du Ministère de même que la collaboration de nos partenaires nous ont permis d'atteindre nos objectifs. Au nom de l'équipe de direction et en mon nom, je les remercie grandement.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre de la Famille, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,



Line Bérubé

Québec, octobre 2013

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 9

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES 11

CHAPITRE 1 – LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE 13

- L'organisation 14
- La mission 14
- Les services offerts 14
- La clientèle 14
- Les partenaires 15
- L'utilisation des ressources 16
- Les ressources humaines 16
- Les ressources financières 19
- Les ressources informationnelles 23

CHAPITRE 2 – LES FAITS SAILLANTS 25

CHAPITRE 3 – LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 29

- Le Sommaire des résultats 2012-2013 à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2012-2017 30
- Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 34

CHAPITRE 4 – LES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS 47

- Des services en partenariat 48
- Des services accessibles 48
- Des services de qualité 51
- Le traitement des plaintes 53

CHAPITRE 5 – LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 55
L'accès à l'égalité en emploi 56
L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises 59
Le développement durable et les changements climatiques 60
L'égalité entre les femmes et les hommes 65
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 67
La protection des renseignements personnels 68
Le plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* 68
La Politique de financement des services publics 69
L'occupation et la vitalité des territoires 69
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 72

ANNEXE 1 LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELEVAIT DE LA MINISTRE DE LA FAMILLE AU 31 MARS 2013 79

ANNEXE 2 ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE AU 31 MARS 2013 81

ANNEXE 3 L'ÉVALUATION ET LA RECHERCHE 83

ANNEXE 4 RÉPARTITION RÉGIONALE DES PLACES SOUS PERMIS DANS LES SERVICES DE GARDE AU 31 MARS 2013 85

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2013. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent.

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère de la Famille décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente également les résultats atteints au regard des objectifs fixés dans le plan stratégique 2012-2017 et dans le plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Tout au long de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle pour assurer l'atteinte des objectifs.

En tant que sous-ministre, sous-ministres adjointes et sous-ministres adjoints, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

La sous-ministre,

Line Bérubé

Le sous-ministre adjoint aux services de garde éducatifs à l'enfance,

Jacques Robert

Le sous-ministre adjoint aux opérations régionales,

Pierre Robert

La sous-ministre adjointe à l'administration,

Doris Paradis

La sous-ministre adjointe aux politiques,

Brigitte Thériault

Québec, octobre 2013

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Line Bérubé
Sous-ministre
Ministère de la Famille

Madame la Sous-ministre,

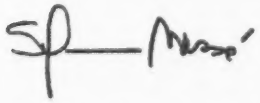
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 du ministère de la Famille. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de votre ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à colliger l'information sur le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA.
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, octobre 2013

CHAPITRE 1

LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE

L'ORGANISATION

Le ministère de la Famille ne cesse d'évoluer et d'adapter son organisation pour mieux répondre aux nouveaux enjeux et aux priorités ministérielles. Au cours des dernières années, il a procédé à différentes réorganisations administratives en vue d'améliorer l'organisation et l'atteinte des résultats et des objectifs attendus.

Le 28 mars 2013, la ministre de la Famille, Madame Nicole Léger, a déposé le Plan stratégique 2012-2017 du Ministère à l'Assemblée nationale. Ce nouveau plan stratégique présente notamment les enjeux, les orientations et les objectifs à prendre en compte en vue de répondre aux besoins des familles et des enfants du Québec. Dans le but de mettre en place des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants, l'action du Ministère portera particulièrement sur :

- la qualité et l'accessibilité des services de garde;
- la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles;
- le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants;
- l'accès à l'information disponible en matière d'aide destinée aux familles et la simplification de cette information.

LA MISSION

Le Ministère contribue au développement du Québec en favorisant le mieux-être et l'épanouissement des familles québécoises ainsi que le développement des enfants. Il assure la cohérence de l'action gouvernementale touchant les enfants et les familles. À ce titre, il est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de politiques, de programmes et de mesures qui répondent à leurs besoins. Le ministère de la Famille peut également convenir, avec les autres ministères et certains organismes, de modalités pour la conception et la mise en œuvre d'orientations, de politiques et de programmes qui concernent les familles et les enfants. L'application de plusieurs lois et règlements relève de la ministre de la Famille (annexe 1). Pour mener à bien sa mission, le Ministère s'appuie sur son organisation administrative, dont l'organigramme est présenté à l'annexe 2.

LES SERVICES OFFERTS

Le Ministère offre des services aux familles du Québec. À cette fin, il soutient les services de garde éducatifs à l'enfance, les organismes communautaires et divers partenaires nationaux, régionaux ou locaux. Le Ministère joue par ailleurs un rôle de conseiller auprès de ministères et d'organismes du gouvernement pour toute question relevant de ses domaines de compétence.

LA CLIENTÈLE

Responsable de la coordination gouvernementale des mesures concernant les familles, le Ministère réalise des actions qui visent la clientèle suivante :

- les enfants, de la naissance jusqu'à leur entrée à la maternelle, ainsi que les élèves de la maternelle et du primaire qui fréquentent des services de garde éducatifs;
- les parents, pour leur accorder un soutien financier pour leurs enfants – de la naissance jusqu'à 18 ans – les soutenir dans leurs responsabilités familiales et les aider à concilier celles-ci avec leurs responsabilités professionnelles.

LES PARTENAIRES

Pour mener à bien sa mission, le Ministère compte sur plusieurs partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux. Les principaux partenaires gouvernementaux sont :

- la Régie des rentes du Québec, qui administre le crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles et les enfants;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale qui gère le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) et l'administre en tant que fiduciaire.

Le Ministère s'associe également à des partenaires de divers milieux, dont :

- les services de garde éducatifs à l'enfance et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les associations et les regroupements nationaux et régionaux qui représentent des prestataires de services de garde;
- les centrales syndicales et les associations professionnelles représentant le personnel cadre des services de garde éducatifs à l'enfance;
- les organismes communautaires Famille agissant à l'échelle nationale, régionale ou locale;
- les municipalités, les municipalités régionales de comté (MRC) et les conférences régionales des élus;
- les organismes et les associations représentant le milieu municipal;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau scolaire;
- les principales associations syndicales et patronales;
- les chambres de commerce et les jeunes chambres de commerce;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'études et de recherche universitaires;
- des fondations;
- la Société de gestion du Fonds pour le développement des jeunes enfants, Avenir d'enfants.

Les ressources humaines[1]

La répartition de l'effectif

Au 31 mars 2013, l'effectif en poste s'établissait à 428 personnes (employés réguliers et occasionnels seulement), dont 385 ayant le statut d'employés réguliers. À la même date un an plus tôt, le Ministère employait 432 personnes, dont 389 employés réguliers.

Tableau 1
Effectif en poste

Secteur d'activité	*31 mars 2013*	*31 mars 2012*	*31 mars 2011*
Planification, recherche et administration	120	119	122
Gestion des services à la famille	115	116	113
Opérations régionales	193	197	196
TOTAL	**428**	**432**	**431**

Tableau 2
Effectif utilisé

Secteur d'activité	*31 mars 2013*	*31 mars 2012*	*31 mars 2011*
Planification, recherche et administration	114,3	111,0	111,1
Gestion des services à la famille	111,6	105,6	95,3
Opérations régionales	179,5	182,9	135,7
TOTAL	**405,4**	**399,5**	**342,1**

L'écart entre l'effectif en poste et l'effectif utilisé tient au fait que les postes ne consomment pas tous un équivalent temps complet (ETC) au cours de l'année. Des économies d'ETC sont ainsi générées par des postes vacants de même que par certains types de congés.

L'écart entre les effectifs utilisés au 31 mars 2012 et ceux utilisés au 31 mars 2013 s'explique par l'utilisation optimale des ressources consenties (ETC) et par une diminution du taux de roulement.

1. Depuis le 20 septembre 2012, le Secrétariat aux aînés relève du ministre de la Santé et des Services sociaux. Les données 2012-2013 concernant le Secrétariat aux aînés ont été extraites du présent rapport annuel.

Le climat de travail

Toujours soucieux de la qualité du climat de travail, le Ministère a mis en place plusieurs mesures au cours de l'année financière 2012-2013. L'attraction et la rétention du personnel demeurent des enjeux majeurs pour l'organisation. Ainsi, le Ministère a instauré la pratique de faire remplir un questionnaire aux nouveaux employés un mois après l'entrée en fonction pour faire le point sur leur intégration et, s'il y a lieu, apporter les correctifs nécessaires. Dans le même esprit, les employés qui quittent le Ministère en raison d'une mutation ou d'une démission sont invités à remplir un questionnaire de départ. Les renseignements ainsi obtenus permettent de dégager des pistes d'amélioration et de recommander, le cas échéant, des actions à mettre en place en vue d'améliorer la rétention du personnel.

Par ailleurs, le Ministère s'assure de développer une culture organisationnelle favorisant la collaboration et la transmission des connaissances, pour le maintien du savoir-faire et l'atteinte des objectifs fixés. Au cours de l'hiver 2013, le Ministère a, notamment, adopté un plan d'action sur l'amélioration de la collaboration.

La conciliation travail-famille

En juillet 2012, le Ministère a adopté une politique en matière de conciliation travail-famille (CTF). Cette politique vise à permettre l'adoption de pratiques de gestion favorables à la CTF et à reconnaître l'importance de considérer les différentes facettes de la vie des membres du personnel du Ministère.

La publication des résultats du sondage visant à connaître les besoins du personnel en matière de CTF a conduit à l'adoption d'un nouveau régime d'horaire variable et du Programme d'aménagement et de réduction du temps de travail. De plus, une demande a été déposée au Bureau de normalisation du Québec (BNQ) pour que le Ministère obtienne la certification liée à la norme BNQ 9700-820 Conciliation travail-famille et décernée à des organisations qui se démarquent en la matière. Les travaux ont officiellement débuté en juin 2011 et l'obtention de la certification est prévue pour 2013-2014. En menant cette démarche, le Ministère confirme son adhésion aux valeurs véhiculées par cette norme et fait figure de chef de file à l'échelle gouvernementale.

Les relations entre employeur et employés

Le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) et le Comité mixte ministériel des relations professionnelles – Unité fonctionnaires (CMMRP) permettent d'établir de saines relations entre l'employeur et les employés à propos des questions liées aux conditions de travail. Ces tribunes permettent aux membres du personnel de donner leur avis sur différents sujets et de formuler des suggestions et des commentaires aux autorités ministérielles. Au cours de l'année 2012-2013, le CMRP s'est réuni à trois reprises alors que le CMMRP a tenu une réunion.

La santé des personnes

Soucieux d'offrir à ses employés un environnement de travail sain qui favorise leur contribution à la réalisation de sa mission, le Ministère a adopté la Politique en matière de santé et mieux-être des personnes au travail et le plan d'action qui en découle. De plus, un cadre de référence en matière de réintégration au travail a été élaboré pour favoriser le retour durable des personnes à la suite d'une absence prolongée.

La formation et le perfectionnement du personnel

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2012, le Ministère a consacré 464 875 $, soit 1,7 % de sa masse salariale, à la formation et au perfectionnement du personnel, dépassant ainsi l'objectif de 1 % fixé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. En moyenne, chaque personne a participé à 2,1 jours de formation.

Tableau 3
Évolution des dépenses en formation

Année civile	*Proportion de la masse salariale (%)*	*Nombre moyen de jours de formation par personne*	*Dépenses totales pour la formation et le développement du personnel*
2012	1,7	2,1	464 875 $
2011	2,0	2,6	487 450 $
2010	1,2	1,5	265 333 $

La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2012-2013, 15 employés réguliers ont pris leur retraite alors qu'on en dénombrait 21 en 2010-2011 et 19, en 2011-2012. Ces départs, combinés à la perte d'expertise qu'ils peuvent occasionner, à la réduction de l'effectif découlant d'un taux de remplacement de 40 % et à la diminution de la main-d'œuvre disponible constituent autant d'enjeux majeurs pour l'atteinte des objectifs du Ministère.

L'indicateur du taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (retraites, mutations, promotions avec concours et démissions) et le nombre moyen d'employés.

Tableau 4
Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

*2012-2013**	*2011-2012**	*2010-2011**
15,3	21,0	20,8

* Question d'uniformité, l'ajustement à la méthode de calcul introduit en 2012-2013 a également été appliqué aux données des années antérieures.

La mise en place de plusieurs mesures en vue de favoriser l'attraction et la rétention du personnel au cours de l'année financière 2012-2013 peut expliquer cette diminution marquée du taux de roulement du personnel régulier (voir la section sur le climat de travail).

Les ressources financières[2]

Les sources de financement

Le financement des activités relevant de la ministre de la Famille provient de deux sources : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus du Fonds pour le développement des jeunes enfants sous la responsabilité du Ministère.

Les crédits votés

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le *Budget de dépenses 2012-2013 – Volume II* du gouvernement du Québec, les programmes suivants :

1. Planification, recherche et administration
2. Mesures d'aide à la famille

Le programme 1 – Planification, recherche et administration – vise à assurer la réalisation de recherches ainsi que l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement et au mieux-être des familles et des enfants, en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux. De plus, ce programme vise à planifier, à diriger et à coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes du Ministère.

Le programme 2 – Mesures d'aide à la famille – permet de favoriser l'accès à des services de garde éducatifs à l'enfance de qualité. Il a également comme objectif le financement des infrastructures des centres de la petite enfance (CPE) ainsi que du régime de retraite à l'intention du personnel travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance. De plus, ce programme accorde à des organismes communautaires œuvrant auprès des familles le financement en lien avec leur mission globale ainsi que le financement des services de haltes-garderies communautaires. Il assure également le soutien aux municipalités et aux MRC qui désirent mettre en place des politiques familiales municipales (PFM). Enfin, il finance l'administration du Soutien aux enfants offert sous la forme d'un crédit d'impôt remboursable.

L'utilisation des ressources financières

Le budget de dépenses 2012-2013 du Ministère présenté au *Livre des crédits* s'élève à 2 377 557 100 $. Le budget de dépenses révisé s'établit, quant à lui, à 2 377 625 600 $ (tableau 5). Cette augmentation de 68 500 $ s'explique par le transfert des crédits de la Provision pour l'emploi étudiant Édition 2012 en provenance du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les dépenses réelles totalisent 2 370 462 100 $, soit 7 163 500 $ de moins que le budget révisé.

2. À la suite de la réorganisation gouvernementale de l'automne 2012, la mission Aînés de même que l'application de la Loi sur le Curateur public relèvent maintenant du ministre de la Santé et des Services sociaux. Les données relatives à ces programmes ainsi que celles concernant le Fonds de soutien aux proches aidants sont donc exclues.

Tableau 5

Tableau sommaire (en milliers de dollars)

Programmes	*Budget de dépenses révisé 2012-2013*	*Dépenses réelles 2012-2013*	*Excédent du budget sur les dépenses*
Programme 1 - Planification, recherche et administration	57 029,3	53 488,9	3 540,4
Programme 2 - Mesures d'aide à la famille	2 320 596,3	2 316 973,2	3 623,1
Total	**2 377 625,6**	**2 370 462,1**	**7 163,5**

Le budget de dépenses révisé de même que les dépenses réelles pour chaque programme et élément de programme pour les exercices 2012-2013[3] et 2011-2012 sont présentés aux tableaux 6 et 7.

Tableau 6

Utilisation des ressources financières affectées au programme 1 (en milliers de dollars)

Programme 1 Planification, recherche et administration	*Budget de dépenses révisé 2012-2013*	*Dépenses réelles 2012-2013*	*Dépenses réelles 2011-2012*
Élément 1 - Planification, recherche et administration	57 029,3	53 488,9	50 604,8

Les principales variations du programme 1

Les dépenses totales réelles de l'année 2012-2013 sont inférieures de 3 540 400 $ au budget révisé. En cours d'année, diverses mesures d'économie ont été mises en place en vue d'atteindre l'objectif du gouvernement pour la réduction et le contrôle des dépenses. Dans le cadre d'une gestion responsable, ces mesures ont permis de réduire les dépenses du programme 1 de 3 239 600 $, ce qui explique l'excédent de l'année.

3. Les dépenses réelles des ministères ne peuvent être établies qu'à la suite de la consolidation des états financiers gouvernementaux. Il arrive parfois que certains postes soient redressés au moment du dépôt des états financiers consolidés, ultérieur au dépôt des rapports annuels de gestion.

Tableau 7

Utilisation des ressources financières affectées au programme 2 (en milliers de dollars)

Programme 2 Mesures d'aide à la famille	*Budget de dépenses révisé 2012-2013*	*Dépenses réelles 2012-2013*	*Dépenses réelles 2011-2012*
Élément 1 - Gestion des services à la famille	17 197,9	12 848,7	14 183,2
Élément 2 - Soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde	2 163 321,9	2 169 161,4	2 156 595,8
Élément 3 - Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	30 174,6	26 657,8	25 085,6
Élément 4 - Régime de retraite à l'intention d'employés travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance	58 259,2	57 175,0	58 736,7
Élément 5 - Soutien aux enfants	32 083,6	31 707,2	30 636,0
Élément 6 - Organismes communautaires	19 559,1	19 423,1	17 364,4
Élément 7 - Conseil de la famille et de l'enfance	0	0	252,3
Total	**2 320 596,3**	**2 316 973,2**	**2 302 854,0**

Les principales variations du programme 2

La somme disponible de 3 623 100 $, issue du programme 2, pour l'exercice financier 2012-2013, s'explique d'une part, par les économies attribuables au nombre moins élevé que prévu de places subventionnées créées et par des délais accrus dans la conversion de marges de crédit en emprunt à long terme pour le financement des infrastructures des CPE. D'autre part, les diverses mesures d'économie mises en place en vue d'atteindre l'objectif du gouvernement pour la réduction et le contrôle des dépenses ont permis de réduire les dépenses de ce programme.

Le budget d'investissements

Le tableau suivant présente le budget d'investissements, qui comprend les immobilisations ainsi que les prêts, les placements et les avances.

Tableau 8

Utilisation des ressources financières affectées au budget d'investissements (en milliers de dollars)

Supercatégories	*Budget d'investissements 2012-2013*	*Investissements réels 2012-2013*	*Investissements réels 2011-2012*
Immobilisations	14 955,9	2 426,1	3 932,2
Prêts, placements, avances et autres	1 002,0	0,7	0,2
Total	**15 957,9**	**2 426,8**	**3 932,4**

Les immobilisations comprennent l'achat de biens capitalisables et le coût des développements informatiques.

Le fonds spécial

Les activités qui relèvent du Ministère comprennent également la gestion du Fonds pour le développement des jeunes enfants.

Les mesures de réduction des dépenses

La poursuite des objectifs découlant du cadre gouvernemental de réduction et de contrôle des dépenses a contribué, pour une troisième année, à la diminution progressive des dépenses de fonctionnement de nature administrative de même qu'à la réduction des dépenses de publicité, de formation et de déplacement.

Tableau 9

Mesures de réduction des dépenses au 31 mars 2013 (en milliers de dollars)

	Cible de réduction au terme de 2013-2014	*Réduction cumulative réalisée depuis 2010-2011*
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	859,1	757,6
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	235,0	253,8

Dans sa démarche de rationalisation, le Ministère a consenti des efforts pour limiter ses dépenses de fonctionnement de nature administrative tout en respectant les exigences auxquelles il a été soumis au cours du présent exercice financier. En ce qui concerne la réduction des dépenses de publicité, de formation et de déplacement, le Ministère a été en mesure d'épargner 18 800 $ de plus que la cible qui avait été établie. Le Ministère poursuivra ses efforts en vue de respecter les cibles fixées.

Les règles pour les bonis au rendement

Conformément à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, le Ministère n'a pas accordé de bonis basé sur le rendement des cadres en 2012-2013. De même, le Ministère n'a versé aucun boni aux titulaires d'un emploi supérieur.

Les ressources informationnelles

En 2012-2013, le Ministère a assuré le maintien et l'amélioration des systèmes existants pour tenir compte des nouvelles exigences des règles budgétaires et garantir la continuité des services. De plus, la réalisation du *Plan de gestion des infrastructures technologiques* s'est poursuivie. Ce plan assure la pérennité des équipements et des infrastructures technologiques nécessaires à l'exécution des systèmes de mission ou administratifs du Ministère.

Les projets de développement

Gestion du financement des services de garde (GDF) – Adaptation pour le milieu familial

Des travaux ont été nécessaires pour l'adaptation du système de GDF à la suite de la conclusion d'ententes collectives entre le Ministère et les associations représentatives des responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG).

Tableau 10

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013

	Dépenses et investissements prévus (000 $)	*Dépenses et investissements réels (000 $)*	*Écarts**
Total des activités d'encadrement	542,6	473,8	-68,8
Total des activités de continuité	8 063,4	7 438,5	-624,9
Total des activités de gestion de l'infrastructure technologique	1 398,6	1 507,8	109,2
Total des projets	3 135,2	1 413,5	-1 721,7
Total des dépenses et des investissements en ressources informationnelles	13 139,8	10 833,6	-2 306,2

* Explication sommaire des écarts : En 2012-2013, malgré l'augmentation du forfait de base du fournisseur de services informatiques, le Centre de services partagés du Québec, moins de travaux relatifs à l'amélioration des systèmes informatiques du Ministère ont été réalisés. Ainsi, l'investissement total est moindre que ce qui était prévu. Le pourcentage d'avancement du projet fournit une évaluation au 31 mars 2013 du niveau d'achèvement global de l'ensemble des travaux prévus.

Tableau 11

État d'avancement du projet principal en ressources informationnelles

Projet	*Avancement (%)*	*Explication sommaire de l'écart*
GDF - Adaptation pour le milieu familial (RSG)	83	Le déroulement du projet respecte les paramètres de coûts et de portée planifiés

Tableau 12

Ressources informationnelles affectées au projet principal

Projet	*Ressources humaines prévues (ETC)*	*Ressources humaines utilisées (ETC)*	*Ressources financières prévues (000 $)*	*Ressources financières utilisées (000 $)*	*Écart**
GDF - Adaptation pour le milieu familial (RSG)	n.d.	n.d.	1 029,5	206,8	-822,7

* Explication sommaire de l'écart : L'échéancier initial du projet a été revu pour éviter la surcharge de travail des pilotes et des utilisateurs. Ainsi, le projet s'échelonne sur une période de 27 mois plutôt que 19 mois. La fin du projet, qui était prévue en 2012-2013, a été reportée en 2013-2014 et l'estimation des coûts a été révisée en fonction du nouvel échéancier. Cependant, la portée du projet ainsi que les coûts estimés demeurent les mêmes.

Le suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Les normes sur l'accessibilité du Web énoncent des règles qui permettent à tout site Web d'être accessible aux personnes handicapées. Le site Web du ministère de la Famille respecte la plupart de ces normes. De plus, il offre aux internautes de l'assistance pour remplir les formulaires téléchargeables non accessibles.

Le Ministère a également doté son site Web d'un lecteur vidéo qui respecte les normes d'accessibilité en vigueur. À ce jour, aucune demande n'a été reçue pour des publications adaptées ou accessibles. Or, le Ministère rend disponibles sur son site Web plus de 60 publications au format HTML, comparativement au format PDF, présentant toutes les caractéristiques favorisant l'accessibilité de l'information. En outre, le Ministère exige désormais que ses fournisseurs se conforment aux normes en vigueur, que ce soit sur le plan du montage graphique de documents ou de la production de formulaires téléchargeables.

CHAPITRE 2

LES FAITS SAILLANTS

Le chapitre suivant présente les principales réalisations du Ministère qui ont marqué l'année 2012-2013. Ces réalisations s'inscrivent dans les priorités d'action que ce dernier a établies pour le mieux-être et l'épanouissement des familles québécoises ainsi que pour le développement des enfants.

LA CRÉATION DE NOUVELLES PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE EN SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

Le 12 novembre 2012, le Ministère a annoncé la création de 28 000 nouvelles places à contribution réduite en services de garde éducatifs d'ici la fin de 2016, pour compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. Cet ajout s'effectue en deux phases. Dans un premier temps, le Ministère a autorisé la création de 13 000 nouvelles places. Les projets retenus dans le cadre de cette première phase faisaient suite à un appel de projets lancé en 2011. Dans un second temps, le Ministère a lancé, le 7 février 2013, un nouvel appel de projets pour la création de 15 000 places additionnelles à contribution réduite dans le réseau des services de garde éducatifs du Québec. Pour tenir compte des besoins et des préférences des parents ainsi que de la répartition actuelle des places à contribution réduite, ces places seront créées en installations, c'est-à-dire dans des centres de la petite enfance (CPE) et dans des garderies subventionnées. Ces 15 000 places additionnelles porteront à 250 000 le nombre de places à contribution réduite qui seront disponibles à terme, en 2016-2017. Le nombre de places à contribution réduite disponibles est passé de 217 334 places au 31 mars 2012 à 219 084 places au 31 mars 2013, soit une augmentation de 1 750 places.

LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE : UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE POUR LE MINISTÈRE

Le Ministère travaille avec détermination pour répondre aux besoins des familles tout en étant soucieux de l'amélioration continue du réseau des services de garde. Dans ce contexte, le Ministère a mis en œuvre, en 2012-2013, un plan d'action visant à renforcer la qualité des services de garde offerts aux parents du Québec. Composé de 33 mesures, ce plan aborde toutes les dimensions des services de garde, soit :

- l'attribution des places à contribution réduite;
- le programme éducatif;
- le ratio de personnel qualifié;
- les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- l'inspection;
- la publication des résultats des inspections;
- la planification stratégique et la reddition de comptes.

Le Ministère avait déjà révisé, avant 2011, le mode d'attribution des places à contribution réduite. Celui-ci est maintenant plus rigoureux et transparent. Par ailleurs, pour assurer la rigueur, l'équité et l'harmonisation de l'analyse des demandes de places subventionnées, le Ministère a conçu une série d'outils à l'intention des membres des comités consultatifs sur la répartition des places. Enfin, les critères d'admissibilité et d'analyse des projets sont désormais publics. Les résultats de la mise en œuvre de ce plan d'action témoignent des efforts consacrés par le personnel du Ministère pour atteindre les objectifs fixés.

LA PLANIFICATION ET LA RÉALISATION DES INSPECTIONS DES SERVICES DE GARDE POUR ASSURER LE RESPECT DES NORMES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ ET UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

En 2012-2013, les installations de CPE et les garderies ont été inspectées dans les délais administratifs fixés, aussi bien lors de la délivrance ou du renouvellement du permis qu'à l'occasion du traitement d'une plainte. Ce résultat s'explique notamment par la qualité du suivi des activités d'inspection et par le nombre d'inspecteurs sur le terrain. De plus, 221 dossiers de services de garde illégaux détectés entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013 étaient régularisés au 31 mars 2013.

UNE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE FACILITÉE

La conciliation travail-famille (CTF) est au cœur de la politique familiale, du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 et de la mission du Ministère.

Dans le cadre des travaux portant sur la CTF, le Ministère a conclu une entente de partenariat, en juillet 2012, avec Emploi-Québec et Québec International pour réaliser un projet pilote dans la région de la Capitale-Nationale. Le Ministère a également reconnu, en collaboration avec de jeunes chambres de commerce de différentes régions et le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec la contribution exemplaire de huit entreprises en matière de CTF au cours de l'année.

En outre, le Ministère a lancé, le 30 juillet 2012, un nouveau programme visant à favoriser un meilleur équilibre entre les responsabilités familiales et professionnelles des parents d'enfants d'âge scolaire : le Programme de soutien à des projets en matière de conciliation travail-famille Garde estivale et grands congés scolaires. Doté d'une enveloppe de 1,3 millions de dollars sur trois ans, ce programme permet d'appuyer la mise en œuvre, dans les milieux de vie, de solutions concrètes et durables qui contribuent à augmenter l'offre de garde durant la période estivale et les longs congés scolaires, tels que les congés de Noël et la relâche printanière. Le premier appel de projets s'est déroulé du 30 juillet au 21 septembre 2012. À la suite de celui-ci, le Ministère a annoncé, le 22 février 2013, les 27 projets retenus qui totalisent plus de 560 000 $ d'investissement.

Pour favoriser l'engagement des pères et leur permettre d'occuper une place valorisante au sein de leur famille et dans la société, le Ministère a annoncé, le 16 juin 2012, le lancement du Programme de soutien à des actions en matière d'engagement des pères. Ce programme permet la réalisation d'actions régionales ou locales qui favorisent un engagement accru des pères dans leur famille. Il représente un investissement de 1,45 million de dollars réparti sur trois ans. Ces programmes s'inscrivent dans la foulée des actions proposées dans le Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015.

LA MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LES ACTIVITÉS PHYSIQUES, ARTISTIQUES ET CULTURELLES DES JEUNES

Les familles dont le revenu est de 130 000 $ ou moins ont maintenant droit à un crédit d'impôt qui favorise la participation des jeunes âgés de 5 à 16 ans à des activités physiques, artistiques et culturelles. Ce crédit correspond à 20 % des frais admissibles, jusqu'à concurrence de 500 $ par enfant. Un crédit d'impôt supplémentaire sera versé dans le cas d'un enfant handicapé, dès qu'un minimum de 25 % de la dépense maximale admissible sera payé. Ce crédit d'impôt sera graduellement mis en place sur une période de cinq ans. À terme, 35 millions de dollars par an seront consacrés à cette nouvelle mesure.

LE SOUTIEN FINANCIER AUX SERVICES DESTINÉS AUX ENFANTS HANDICAPÉS

Entré en vigueur le 1er juillet 2012, le Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans a été élaboré en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). En 2012-2013, 20 organismes ont été soutenus dans le cadre de ce programme pour un financement atteignant 689 500 $. En ce qui a trait aux 370 élèves joints, considérant que les cibles du Plan stratégique 2012-2017 ont été définies relativement au financement complet du programme, soit un million de dollars annuellement, des résultats plus significatifs s'observeront ultérieurement.

Le Ministère met aussi en œuvre l'Allocation pour l'intégration des enfants handicapés en services de garde éducatifs. Cette allocation a pour objectif de soutenir les services de garde dans leur responsabilité d'intégrer des enfants handicapés et de favoriser la participation des parents. En 2012-2013, le Ministère a consacré 1 080 000 $ à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins. Cette mesure s'ajoute à l'Allocation pour l'intégration des enfants handicapés en services de garde éducatifs et vise à rendre accessibles les services de garde à l'enfance aux enfants handicapés qui ont d'importants besoins. En 2012-2013, 249 enfants ont bénéficié de cette mesure dans l'ensemble des régions du Québec.

LE SOUTIEN À L'ÉLABORATION DES POLITIQUES FAMILIALES MUNICIPALES

Pour mieux soutenir les milieux de vie, le Ministère a annoncé, le 22 novembre 2012, une aide financière de 600 000 $ à 44 municipalités pour l'élaboration de politiques familiales municipales (PFM), dans le cadre du Programme de soutien aux politiques familiales municipales. Ce programme s'adresse aux municipalités et aux municipalités régionales de comté (MRC) qui désirent adapter leurs services à la réalité des familles du Québec et mieux répondre à leurs besoins. La mise en œuvre d'une politique familiale favorise la prise en compte des besoins des familles dans tous les domaines d'intervention, qu'il s'agisse de la sécurité, des transports, de l'habitation ou encore de la culture et des loisirs. En 2012-2013, 43 nouvelles municipalités ont reçu du financement pour élaborer une PFM. La population totale de ces 43 municipalités est évaluée à 89 027 personnes, portant ainsi à 6 917 031 personnes jointes par une démarche de PFM, soit 85,9 % de la population du Québec. Globalement, au 31 mars 2013, 703 municipalités et 27 MRC étaient dotées d'une telle politique ou étaient en voie de l'être.

CHAPITRE 3

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le chapitre 3 présente les résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 du Ministère.

LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2012-2013 À L'ÉGARD DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2017

L'exercice 2012-2013 constitue la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2017 du Ministère. Sur les 17 objectifs fixés, 7 cibles annuelles sur 9 ont été atteintes et les cibles pluriannuelles sont en voie de l'être selon l'échéancier fixé (2015, 2016 ou 2017).

Les résultats obtenus se rattachent à trois orientations. La première, « Miser pleinement sur les leviers d'intervention du Ministère afin d'offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins », porte sur les leviers d'intervention du Ministère pour offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins. À cet égard, le Ministère concentre son action sur l'accès aux services de garde et sur leur qualité ainsi que sur la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles.

« Consolider l'offre de services aux familles en soutenant des solutions innovantes et concertées et en faire la promotion » constitue la deuxième orientation retenue dans le plan stratégique. Pour concrétiser cette orientation, le Ministère axe ses interventions sur la mobilisation et la concertation des partenaires pour le mieux-être des familles ainsi que sur la promotion et la reconnaissance de la politique familiale.

Enfin, avec la troisième orientation, « Miser sur des façons de faire efficaces et adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires tout en étant gagnantes pour les employés », le Ministère met l'accent sur l'optimisation des processus et la mise en œuvre de solutions novatrices, de même que sur une volonté affirmée d'attirer et de fidéliser une main-d'œuvre compétente.

Sommaire des résultats 2012-2013

Orientation 1 : Miser pleinement sur les leviers d'intervention du Ministère afin d'offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins			
Objectif	*Indicateur*	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Autoriser la création de 15 000 nouvelles places en services de garde et en soutenir la réalisation	• Nombre de nouvelles places à contribution réduite créées	100 % des places autorisées en 2012 créées d'ici 2015-2016	3,9 %[1]
Lancer un nouvel appel de projets pour la création de 15 000 places additionnelles, principalement en centres de la petite enfance (CPE), autoriser leur création et en soutenir la réalisation	• Nombre de places à contribution réduite créées d'ici 2016-2017	250 000	219 084
	• Taux de places créées en CPE	85 %	Travaux en cours
Assurer la participation de tous les services de garde au guichet unique d'accès aux places	• Taux d'adhésion des services de garde au guichet unique	100 %	Travaux en cours
Élaborer et mettre en œuvre des mesures structurantes pour s'assurer de la qualité du programme éducatif appliqué par tous les prestataires de services de garde	• Nombre de mesures structurantes élaborées et mises en œuvre pour assurer la qualité du programme éducatif	Pas de cible	Travaux en cours
Favoriser l'attraction, la rétention et la formation d'une main-d'œuvre qualifiée en services de garde	• Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du secteur des services de garde	Pas de cible	Travaux en cours
Planifier et réaliser les inspections des services de garde et en effectuer le suivi pour assurer le respect des normes en santé et sécurité et une prestation de services de qualité	• Taux des inspections dans les services de garde régis réalisées dans les délais fixés :	95 %	100 %
	• À la suite de la délivrance de permis		100 %
	• Avant le renouvellement de permis		100 %
	• À la suite de plaintes		100 %
	• Taux de bureaux coordonnateurs qui ont fait l'objet d'un renouvellement avec suivi en 2012 et qui ont fait l'objet d'une inspection avant le renouvellement de leur agrément au 31 mai 2015	70 %	Travaux en cours
	• Taux des services de garde régis pour lesquels il a été constaté, lors d'une inspection de suivi, que 100 % des manquements observés lors de la première inspection ont été corrigés à l'intérieur d'un délai de 6 mois	90 %	76 %[2]
	• Taux des services de garde illégaux qui se sont conformés à la Loi après avoir été détectés	95 %	72%[3]

Évaluer la performance du réseau de services de garde éducatifs à l'enfance, notamment au regard de la qualité des services	• Diffusion de rapports d'évaluation de la performance	3 rapports au 31 mars 2017	Travaux en cours
	• Diffusion des résultats de l'évaluation de la qualité des services de garde	31 mars 2016	Travaux en cours
Établir des partenariats avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional afin d'encourager l'implantation de mesures de conciliation travail-famille dans les PME	• Nombre de partenariats établis	4 au 31 mars 2015	1
Inciter les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	• Nombre de projets financés visant à soutenir les milieux de travail qui souhaitent mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	135 d'ici 2015	10
	• Nombre d'organisations reconnues publiquement pour leur contribution exemplaire en matière de conciliation travail-famille	Cible annuelle 10 d'ici 2015	8
Mettre en œuvre un programme visant à soutenir des services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans	• Nombre de services de surveillance soutenus dans le cadre de ce programme	25	20
	• Nombre d'élèves joints	450	370

Orientation 2 : Consolider l'offre de services aux familles en soutenant des solutions innovantes et concertées et en faire la promotion

Objectif	*Indicateur*	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Coordonner la mise en œuvre et le déploiement des interventions gouvernementales, de même que la conception d'initiatives pour faciliter la réalisation de la politique familiale	• Nombre d'activités de coordination tenues annuellement	Cibles annuelles 1	3
	• Nombre de lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	Maintien des lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	25
Créer des environnements favorables aux familles en soutenant la mise en œuvre et la mise à jour des politiques familiales municipales (PFM)	• Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche PFM	56 % des municipalités et MRC d'ici 2017	63,3 % (municipalités) 31 % (MRC)
	• Taux de population jointe par une démarche PFM	Cible annuelle Augmentation d'un demi-point de pourcentage	Augmentation de 1,1 point de pourcentage
Mobiliser les partenaires impliqués auprès des familles	• Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du milieu	Cible annuelle 2	Travaux en cours
Diffuser de l'information sur les services destinés aux parents et aux familles	• Publication d'un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants	2015-2016	Travaux en cours
Contribuer à la réflexion internationale sur le soutien apporté aux familles et aux enfants	• Nombre d'activités auxquelles participe le Ministère (par exemple, forum international, recherche, projet de coopération, etc.)	Cible annuelle 2	5

Orientation 3 : Miser sur des façons de faire efficaces et adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires tout en étant gagnantes pour les employés			
Objectif	*Indicateur*	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Améliorer la prestation de services et la gestion de l'information pour répondre aux besoins de la clientèle et des partenaires	• Nombre et nature des améliorations apportées concernant : • les technologies de l'information • les processus • les communications	Cible annuelle 3 mesures d'amélioration	4
Augmenter la capacité du Ministère en matière d'attraction et de rétention du personnel afin d'assurer le maintien d'une main-d'œuvre compétente, mobilisée et en nombre suffisant	• Nombre et nature des interventions visant : • la dotation • la mobilisation du personnel • la formation et le développement des compétences	Cibles annuelles 3 interventions	9
	• Taux de mutation	Réduction de 1,5 %[4]	Réduction de 2,8 points de pourcentage

1. Pourcentage calculé sur la base du résultat à atteindre au 31 mars 2016.
2. Il s'agit d'un résultat partiel. Ce taux vise les installations de centres de la petite enfance et les garderies, inspectées dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis entre le 1er avril et le 30 septembre 2012, et qui ont corrigé 100 % des manquements qui leur ont été signalés à l'intérieur d'un délai de six mois (183 jours). Pour avoir une vision globale de cette cible pour 2012-2013, un délai de six mois doit être écoulé pour toutes les inspections réalisées dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis, entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013. Une mise à jour de cette cible est prévue au 31 octobre de chaque année.
3. Il s'agit d'un résultat partiel. Une mise à jour de cette cible est prévue au 30 septembre de chaque année financière pour tenir compte des dossiers en traitement au 31 mars de l'année financière précédente.
4. Cette cible devrait se lire comme suit : « Réduction de 1,5 point de pourcentage ».

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2017 ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2012-2013

Enjeu 1
Adéquation des services et des interventions

Orientation 1
Miser pleinement sur les leviers d'intervention du Ministère afin d'offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins

Axe d'intervention 1 : Des services de garde accessibles et de qualité

Objectif 1 : Autoriser la création de 15 000 nouvelles places en services de garde et en soutenir la réalisation

Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : Un appel de projets pour l'attribution de 15 000 nouvelles places à contribution réduite permettra d'accorder les autorisations pour la réalisation de ces places au cours de l'année 2012. Selon la planification budgétaire, une partie de ces places (3 000) doit être concrétisée en 2012-2013

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Nombre de nouvelles places à contribution réduite créées	100 % des places autorisées en 2012 créées d'ici 2015-2016	3,9 %*

* Pourcentage calculé sur la base du résultat à atteindre au 31 mars 2016.

L'appel de projets visant l'attribution de 15 000 places à contribution réduite s'est terminé le 24 février 2012. Les 22 comités consultatifs responsables de l'analyse des projets ont recommandé l'attribution de 14 805 places en deux phases (une première en juillet 2012 et une seconde en novembre 2012). Au total, 581 places ont été créées sur les 14 805 places annoncées.

Dans le plan annuel de gestion des dépenses du Ministère, la création de 3 000 places était prévue en 2012-2013. Cependant, à la suite de la mise à jour des échéanciers, plusieurs promoteurs ont demandé au Ministère de reporter la réalisation de leur projet.

Objectif 2 : Lancer un nouvel appel de projets pour la création de 15 000 places additionnelles, principalement en centres de la petite enfance (CPE), autoriser leur création et en soutenir la réalisation

Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : Poursuivre la création de places à contribution réduite en services de garde afin de rendre disponibles 223 000 places au terme de l'année 2012-2013

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013
Nombre de places à contribution réduite créées d'ici 2016-2017	250 000	219 084

Le nombre de places à contribution réduite disponibles est passé de 217 334 places au 31 mars 2012 à 219 084 places au 31 mars 2013, soit une augmentation de 1 750 places. Le Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 prévoyait qu'au 31 mars 2013, 223 000 places seraient disponibles. Les retards dans la création des places annoncées en 2012 expliquent en grande partie cet écart. Par ailleurs, au 31 mars 2013, 962 places annoncées en 2008 étaient toujours en développement. Le retard dans la réalisation de ces places s'explique principalement par un cumul de difficultés rencontrées par les demandeurs au cours de leurs démarches visant la concrétisation de leurs projets.

La création de 15 000 nouvelles places n'était pas intégrée dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013, puisque l'annonce de la création de ces places a eu lieu en novembre 2012. Ce qui suit présente les étapes qui ont été franchies.

Consultation des comités consultatifs – En décembre 2012 et en janvier 2013, le Ministère a consulté les comités sur les besoins et les priorités à retenir pour l'appel de projets prévu pour février 2013.

Bilan de la consultation des comités consultatifs – L'analyse des résultats de la consultation des comités consultatifs a permis au Ministère de déterminer les besoins, les priorités et les orientations à retenir pour la répartition des 15 000 places additionnelles.

Lancement de l'appel de projets – Le 7 février 2013, le Ministère a lancé l'appel de projets en vue de l'attribution des 15 000 places additionnelles subventionnées principalement en CPE (85 %) et en garderies. La période de dépôt des demandes de places subventionnées a débuté le 14 février 2013.

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013
Taux de places créées en CPE	85 %	Travaux en cours

Puisque l'appel de projets s'est échelonné du 14 février au 14 juin 2013, aucun résultat ne peut être présenté pour cet indicateur.

Objectif 3 : Assurer la participation de tous les services de garde au guichet unique d'accès aux places

Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : S'assurer que les parents continuent à avoir accès, dans toutes les régions du Québec, à un guichet d'accès aux places en services de garde

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013
Taux d'adhésion des services de garde au guichet unique	100 %	Travaux en cours

Au printemps 2012, les partenaires du réseau des services de garde ont été consultés pour connaître leurs préoccupations respectives, leurs besoins quant à un futur guichet unique de même que leur expérience à titre de promoteurs des guichets régionaux actuels. En juin 2012, le Ministère rencontrait les associations nationales de services de garde de même que la Coopérative Enfance Famille pour échanger sur un modèle de guichet unique qui permettrait de soutenir adéquatement les parents.

Dans un souci d'amélioration des services offerts à la clientèle, le Ministère a entrepris des démarches pour créer un guichet unique d'accès aux places. Dans l'attente de la mise en place de ce nouveau guichet, un soutien financier a été accordé à 13 promoteurs pour assurer la continuité des services aux parents en 2012-2013. Les guichets régionaux resteront ainsi en place jusqu'au lancement du guichet unique.

Objectif 4 : Élaborer et mettre en œuvre des mesures structurantes pour s'assurer de la qualité du programme éducatif appliqué par tous les prestataires de services de garde

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Nombre de mesures structurantes élaborées et mises en œuvre pour assurer la qualité du programme éducatif	Pas de cible	Travaux en cours

Un groupe de travail ministériel, formé à l'automne 2012, a poursuivi des travaux visant à proposer des scénarios concernant la réglementation, le programme d'amélioration continue de la qualité, les normes et la certification, le soutien au personnel éducateur et d'encadrement ainsi que les inspections. Ces travaux permettront d'alimenter la réflexion et la prise de décision quant au choix des scénarios possibles. Plusieurs d'entre eux peuvent être retenus et s'avérer complémentaires. Différentes mesures structurantes visant les CPE et les garderies seront analysées.

Objectif 5 : Favoriser l'attraction, la rétention et la formation d'une main-d'œuvre qualifiée en services de garde

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du secteur des services de garde	Pas de cible	Travaux en cours

Amorcés en 2010, des travaux visant à cerner les enjeux liés à la planification de la main-d'œuvre pour le secteur des services de garde éducatifs ont été achevés en 2012-2013. Ces enjeux et les recommandations qui les accompagnent ont été présentés aux partenaires ayant participé aux comités de travail dans le rapport *Le défi de la planification de la main-d'œuvre en services de garde*. Par ailleurs, une démarche de concertation a été amorcée auprès d'Emploi-Québec. Des discussions avec d'autres partenaires gouvernementaux, notamment avec la Commission des partenaires du marché du travail, sont également en cours en vue de mettre en œuvre les partenariats nécessaires à la réalisation des activités.

Objectif 6 : Planifier et réaliser les inspections des services de garde et en effectuer le suivi pour assurer le respect des normes en santé et sécurité et une prestation de services de qualité

Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : Afin d'assurer le respect des normes en matière de santé, de sécurité et de bien-être des enfants, intensifier les activités d'inspection réalisées et agir de façon proactive pour contrer la garde illégale

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Taux des inspections dans les services de garde régis réalisées dans les délais fixés :	95 %	100 %
• à la suite de la délivrance de permis		100 %
• avant le renouvellement de permis		100 %
• à la suite de plaintes		100 %

En 2012-2013, toutes les installations de CPE et toutes les garderies ont été inspectées dans les délais administratifs prescrits, aussi bien lors de la délivrance ou du renouvellement du permis, qu'à l'occasion du traitement d'une plainte. Avec un résultat de 100 %, le Ministère a dépassé la cible de 95 % prévue. Cela est dû, notamment, à un suivi étroit des activités d'inspection et au nombre d'inspecteurs sur le terrain. Cet indicateur vise les services de garde titulaires d'un permis de CPE ou d'un permis de garderie. Les installations de CPE et les garderies visées sont celles dont l'inspection pour la délivrance ou le renouvellement de leur permis, ou pour le traitement d'une plainte, était prévue pour l'année financière 2012-2013 (date d'échéance pour effectuer l'inspection). Les délais prescrits pour effectuer une inspection dans un service de garde sont :

- dans les six mois suivant la délivrance d'un premier permis;
- à l'occasion du renouvellement de permis, dont la période de validité est généralement de cinq ans;
- 45 jours ouvrables, au maximum, pour le traitement des plaintes reçues en matière de santé et de sécurité des enfants.

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Taux de bureaux coordonnateurs qui ont fait l'objet d'un renouvellement avec suivi en 2012 et qui ont fait l'objet d'une inspection avant le renouvellement de leur agrément au 31 mai 2015	70 %	–

Cet indicateur vise les inspections administratives qui doivent être réalisées dans les bureaux coordonnateurs dans le cadre du renouvellement de leur agrément prévu le 1er juin 2015. Aucun résultat n'est disponible puisque l'élaboration du programme d'inspection administrative des bureaux coordonnateurs est en cours.

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013
Taux des services de garde régis pour lesquels il a été constaté, lors d'une inspection de suivi, que 100 % des manquements observés lors de la première inspection ont été corrigés à l'intérieur d'un délai de 6 mois	90 %	76 %*

* Il s'agit d'un résultat partiel. Ce taux vise les installations de centres de la petite enfance et les garderies, inspectées dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis entre le 1er avril et le 30 septembre 2012, et qui ont corrigé 100% des manquements qui leur ont été signalés à l'intérieur d'un délai de six mois (183 jours). Pour avoir une vision globale de cette cible pour 2012-2013, un délai de six mois doit être écoulé pour toutes les inspections réalisées dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis, entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013. Une mise à jour de cette cible est prévue au 31 octobre de chaque année.

À la suite d'une inspection réalisée dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis, un ou plusieurs manquements peuvent être relevés, d'où l'exécution d'inspections de suivi pour vérifier que les manquements constatés ont tous été corrigés. Cet indicateur vise à mesurer la proportion de services de garde qui, à la suite d'une première inspection dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis, ont corrigé 100 % des manquements observés dans un délai de six mois (183 jours civils). Ce constat est effectué lors d'une ou de plusieurs inspections de suivi. La cible a été atteinte à 76 % sur les six premiers mois de l'année 2012-2013. Toutes les installations de CPE et les garderies inspectées dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis et pour lesquelles au moins un manquement a été soulevé ont fait l'objet d'une ou de plusieurs inspections de suivi. Toutes les installations de CPE et toutes les garderies inspectées, pour lesquelles au moins un manquement a été soulevé, ont fait l'objet d'un rapport d'inspection. Sur 238 services de garde régis inspectés dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis, entre le 1er avril et le 30 septembre 2012, 180 ont corrigé 100 % des manquements qui leur ont été soulignés à l'intérieur d'un délai de six mois (183 jours civils).

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013
Taux des services de garde illégaux qui se sont conformés à la Loi après avoir été détectés	95 %	72 %*

* Il s'agit d'un résultat partiel. Une mise à jour de cette cible est prévue au 30 septembre de chaque année financière pour tenir compte des dossiers en traitement au 31 mars de l'année financière précédente.

Entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, 235 services de garde ont été détectés pour garde illégale. De ceux-ci, au 31 mars 2013, 170 (72 %) se sont régularisés, 3 ne se sont pas conformés à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, puisqu'ils ont fait l'objet d'une procédure d'évacuation, et 62 dossiers sont toujours en traitement. Il y a détection d'un service de garde illégal si, à la suite d'une inspection, il y a :

- constatation de manquements au regard de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance;
- envoi d'un avis de non-conformité pour garde illégale en vertu de l'article 65 de cette loi[4].

4. Dans certaines situations exceptionnelles (récurrence de la garde illégale ou risque pour la santé et la sécurité des enfants en garde illégale), il y a envoi d'un avis préalable à l'évacuation sans transmission préalable d'un avis de non-conformité pour garde illégale.

Un service de garde illégal est considéré comme étant conforme à la Loi lorsqu'il y a régularisation de la situation de garde illégale, et ce, sans que le Ministère ait procédé à des mesures d'évacuation. L'indicateur tient compte des avis de non-conformité transmis au cours de la même année financière à des personnes qui exploitent un service de garde illégal. De plus, les avis préalables à l'évacuation n'ayant pas fait l'objet d'avis de non-conformité ont également été inclus.

Objectif 7 : Évaluer la performance du réseau de services de garde éducatifs à l'enfance, notamment au regard de la qualité des services

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Diffusion de rapports d'évaluation de la performance	3 rapports au 31 mars 2017	Travaux en cours

En 2012-2013, le Ministère a adopté un cadre de référence pour l'évaluation de la performance du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, une étape incontournable pour la production de rapports au cours des prochaines années. Ce cadre définit l'évaluation de la performance, ses grandes dimensions et ses sous-dimensions, et précise la notion d'indicateurs et les qualités que ceux-ci doivent posséder. Il constitue un préalable à la rédaction des rapports d'évaluation de la performance.

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Diffusion des résultats de l'évaluation de la qualité des services de garde	31 mars 2016	Travaux en cours

Le Ministère a mandaté l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour réaliser une seconde enquête Grandir en qualité. Les activités préparatoires à la collecte de données se déroulent selon le calendrier prévu.

Axe d'intervention 2 : Une conciliation travail-famille facilitée

Objectif 8 : Établir des partenariats avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional afin d'encourager l'implantation de mesures de conciliation travail-famille dans les PME

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Nombre de partenariats établis	4 au 31 mars 2015	1

Conformément aux orientations prévues au Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, le Ministère s'est engagé à appuyer financièrement les milieux de travail dans la mise en œuvre de mesures de conciliation travail-famille (CTF). L'une des stratégies retenue par le Ministère consiste à conclure, d'ici 2015, des ententes de partenariat stratégique avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional. Une première entente a été conclue en juillet 2012 avec Emploi-Québec (EQ) et Québec International (QI) pour la réalisation d'un projet-pilote en CTF dans la région de Québec.

Objectif 9 : Inciter les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille

Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : Appuyer financièrement les milieux de travail (entreprises et associations) qui désirent implanter des mesures concrètes pour faciliter la conciliation travail-famille et entreprendre des actions favorisant l'engagement paternel et l'adaptation des milieux de vie pour répondre aux besoins de conciliation travail-famille

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Nombre de projets financés visant à soutenir les milieux de travail qui souhaitent mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	135 d'ici 2015	10

En 2012-2013, le soutien à 10 nouveaux projets a été annoncé dans le cadre du Programme de soutien financier aux milieux de travail (PSFMT), totalisant une somme de 239 590 $.

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Nombre d'organisations reconnues publiquement pour leur contribution exemplaire en matière de conciliation travail-famille	10 d'ici 2015	8

Comme prévu au Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, le Ministère s'est engagé à reconnaître la contribution des entreprises exemplaires en matière de CTF, dans la continuité des actions amorcées lors du premier plan d'action gouvernemental. L'objectif est de souligner publiquement les efforts des entreprises qui offrent des mesures de CTF tout en promouvant leurs bonnes pratiques. En 2012-2013, huit prix de reconnaissance ont été décernés à des entreprises lors d'activités organisées par de jeunes chambres de commerce de différentes régions du Québec, en collaboration avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec.

Objectif 10 : Mettre en œuvre un programme visant à soutenir des services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Nombre de services de surveillance soutenus dans le cadre de ce programme	25	20
Nombre d'élèves joints	450	370

Le Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans est entré en vigueur le 1er juillet 2012, à la suite de l'attribution de crédits additionnels dans le cadre du budget 2012-2013. Considérant les budgets déjà disponibles, le financement de ce programme s'est élevé à 660 000 $ en 2012-2013. Au cours de l'année scolaire 2012-2013, 20 organismes ont été financés dans le cadre de ce programme, pour un montant de 689 500 $.

Orientation 2

Consolider l'offre de services aux familles en soutenant des solutions innovantes et concertées et en faire la promotion

Axe d'intervention 3 : Des partenaires mobilisés et concertés pour le mieux-être des familles

Objectif 11 : Coordonner la mise en œuvre et le déploiement des interventions gouvernementales, de même que la conception d'initiatives pour faciliter la réalisation de la politique familiale

Indicateur	*Cible annuelle*	*Résultat 2012-2013*
Nombre d'activités de coordination tenues annuellement	1	3

Le Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale s'est réuni une fois au cours de la dernière année. Cette rencontre a permis aux membres de ce réseau de faire le point sur la contribution de leur ministère ou organisme à la politique familiale. Par ailleurs, le Réseau des répondants pour les jeunes enfants s'est réuni à deux reprises au cours de l'année 2012-2013 pour échanger sur les interventions ministérielles à mettre en place quant à l'un des volets de la politique familiale, soit le développement des jeunes enfants âgés de 0 à 5 ans. Ces rencontres ont permis d'avoir une meilleure connaissance des programmes et des interventions coordonnés par les autres ministères et par des partenaires nationaux qui ont une influence sur le développement des jeunes enfants.

Indicateur	*Cible annuelle*	*Résultat 2012-2013*
Nombre de lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	Maintien des lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	25

Le Ministère participe à 25 comités interministériels. Ces comités ont pour objectif d'assurer une cohérence entre les actions menées par le gouvernement sur des sujets qui touchent les familles. Ces sujets sont nombreux : prévention en matière de santé, violence conjugale, réussite scolaire, lutte contre l'homophobie, etc. Comme plusieurs ministères peuvent intervenir sur des thématiques communes, ces lieux de concertation sont essentiels pour assurer la cohérence entre les interventions.

Objectif 12 : Créer des environnements favorables aux familles en soutenant la mise en œuvre et la mise à jour des politiques familiales municipales (PFM)

Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : Accorder un soutien financier et technique aux municipalités et aux municipalités régionales de comté (MRC) qui désirent implanter une politique familiale ou encore la mettre à jour

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche PFM	56 % des municipalités et MRC d'ici 2017	63,3 % (municipalités) 31 % (MRC)
Taux de population jointe par une démarche PFM	Augmentation d'un demi-point de pourcentage	Augmentation de 1,1 point de pourcentage

En 2012-2013, 703 municipalités avaient une PFM ou étaient en voie d'en avoir une, ce qui représente 63,3 % des municipalités du Québec (703 sur 1 111). La cible de 56 % fixée pour les municipalités a été atteinte plus tôt que prévu. Par ailleurs, aucune nouvelle MRC n'a été soutenue en 2012-2013, laissant à 27 le nombre de MRC engagées dans une démarche de PFM (31 % des MRC). Par rapport à l'année 2011-2012, il y a eu une croissance de 1,1 point de pourcentage de la population totale du Québec touchée par une démarche de PFM, celle-ci passant de 84,8 % à 85,9 %.

Objectif 13 : Mobiliser les partenaires impliqués auprès des familles

Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : Appuyer financièrement les organismes communautaires Famille qui répondent à des besoins spécifiques des parents

Indicateur	*Cible annuelle*	*Résultat 2012-2013*
Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du milieu	2	Travaux en cours

Au cours de la dernière année, le Ministère s'est penché sur les meilleures façons de mobiliser ses partenaires privilégiés et d'assumer son leadership en matière de politique familiale. Ainsi, il a été convenu de tenir annuellement un Forum de la famille québécoise et de créer un Comité consultatif Famille chargé de conseiller le Ministère sur différentes questions relatives à la famille et à la politique familiale. De plus, il a été décidé de relancer les travaux de la Table des partenaires organismes communautaires Famille.

Axe d'intervention 4 : Une politique familiale connue et reconnue

Objectif 14 : Diffuser de l'information sur les services destinés aux parents et aux familles

Indicateur	*Cible*	*Résultat 2012-2013*
Publication d'un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants	2015-2016	Travaux en cours

Le bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants a pour but de faire connaître l'ensemble des mesures et des programmes mis à la disposition de ces derniers. La prochaine édition couvrira la période 2010-2015. Les bilans publiés antérieurement concernaient les périodes 2003-2006 et 2006-2010.

Objectif 15 : Contribuer à la réflexion internationale sur le soutien apporté aux familles et aux enfants

Indicateur	*Cible annuelle*	*Résultat 2012-2013*
Nombre d'activités auxquelles participe le Ministère (par exemple, forum international, recherche, projet de coopération, etc.)	2	5

Le Ministère a participé à cinq activités pour favoriser la réflexion internationale sur le soutien apporté aux familles et aux enfants (volets international et intergouvernemental). Ainsi, la cible prévue a été dépassée.

Volet international

Juin 2012 : Participation à la 11e rencontre du Réseau de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) sur l'éducation et l'accueil des jeunes enfants (EAJE), à Paris, en France. Parallèlement à cette rencontre, le Ministère a échangé sur le thème de la CTF avec le ministère français des Affaires sociales et de la Santé et a effectué plusieurs visites.

Octobre 2012 : Visite d'une délégation française de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) au Secrétariat à la condition féminine et présentation des actions gouvernementales en matière de CTF.

Décembre 2012 : Participation à la 12e rencontre du Réseau de l'OCDE sur l'éducation et l'accueil des jeunes enfants (EAJE), à Paris, en France. Parallèlement à cette rencontre, le ministère de la Famille a échangé avec le ministère français des Affaires sociales et de la Santé et a visité une maison d'assistance maternelle.

Volet intergouvernemental

Juin 2012 : Visite d'une délégation du Manitoba et présentation sur les services de garde au Québec.

Octobre 2012 : Participation du Ministère à la réunion semestrielle du Comité des directeurs provinciaux et territoriaux de l'éducation et de l'accueil de la petite enfance, à Régina, en Saskatchewan.

Enjeu 2
Performance organisationnelle

Orientation 3
Miser sur des façons de faire efficaces et adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires tout en étant gagnantes pour les employés

Axe d'intervention 5 : Pour une plus grande performance des processus et la mise en œuvre de solutions novatrices

Objectif 16 : Améliorer la prestation de services et la gestion de l'information pour répondre aux besoins de la clientèle et des partenaires

Indicateur	*Cible annuelle*	*Résultat 2012-2013*
Nombre et nature des améliorations apportées concernant : - les technologies de l'information - les processus - les communications	3 mesures d'amélioration	4

Le Ministère a dépassé la cible prévue en assurant la mise en œuvre de quatre mesures d'amélioration en 2012-2013. Les mesures retenues pour atteindre l'objectif sont les suivantes :

- implanter une structure de gouvernance interne des ressources informationnelles et technologiques (RIT). Les résultats de l'implantation de cette structure sont significatifs, puisque l'information relative aux projets et aux évolutions des systèmes de mission ou administratifs est diffusée dans les différents comités grâce à une participation active du personnel. L'information ainsi accessible permet, dans un premier temps, au personnel d'avoir une vision d'ensemble des activités et, dans un second temps, au Ministère d'assurer une gouvernance efficace des RIT;

- adapter le système de gestion du financement des services de garde (GDF) à la suite de la conclusion d'ententes collectives entre le Ministère et les associations représentatives des responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG) pour le calcul et le versement des subventions. En plus de tenir compte des conditions des ententes collectives avec les RSG, cette adaptation permet au personnel de maintenir la précision, l'exactitude, la cohérence et l'intégrité des données et de l'information financière pour le Ministère;
- améliorer les salles de visioconférence et se doter de nouvelles salles avec la collaboration du Centre de services partagés du Québec. L'appel d'offres, lancé en février 2013, a été fermé le 18 mars 2013. Le processus suit son cours. En plus de faciliter les communications, la visioconférence permet une réduction des déplacements et de l'empreinte de carbone, contribuant ainsi de façon concrète au développement durable;
- implanter un plan de classification ministériel en matière de gestion documentaire qui permet une classification uniforme de l'ensemble des dossiers du Ministère.

Axe d'intervention 6 : Une volonté affirmée d'attirer et de fidéliser une main-d'œuvre compétente

Objectif 17 : Augmenter la capacité du Ministère en matière d'attraction et de rétention du personnel afin d'assurer le maintien d'une main-d'œuvre compétente, mobilisée et en nombre suffisant

Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : Assurer une gestion performante des ressources, notamment par la réalisation du Plan d'action sur l'amélioration des services à l'organisation

Indicateur	*Cible annuelle*	*Résultat 2012-2013*
Nombre et nature des interventions visant : - la dotation - la mobilisation du personnel - la formation et le développement des compétences	3 interventions	9

Au cours de l'année, le Ministère a adopté et mis en œuvre neuf interventions qui contribuent à assurer une gestion performante de ses ressources, notamment par la réalisation du Plan d'action sur l'amélioration des services à l'organisation 2011-2013 :

- Politique ministérielle en matière de conciliation travail-famille;
- nouveau régime d'horaire variable;
- nouveau Programme d'aménagement et de réduction du temps de travail (ARTT);
- Politique ministérielle en matière de santé et mieux-être des personnes au travail;
- Plan d'action en santé et mieux-être des personnes au travail 2012-2014;
- questionnaire à remplir un mois après l'entrée en fonction;
- questionnaire de départ;
- cadre de référence en matière de réintégration au travail;
- Plan d'action sur l'amélioration de la collaboration 2013-2014 (PAAC).

Ces neuf mesures concrètes favorisent à la fois l'attraction et la rétention du personnel. Il s'agit là d'un large effort entrepris par le Ministère en vue de soutenir la performance organisationnelle. Les résultats ont dépassé la cible annuelle prévue.

Politique ministérielle en matière de conciliation travail-famille, nouveau régime d'horaire variable et nouveau Programme d'aménagement et de réduction du temps de travail (ARTT)

En accordant la priorité à la reconnaissance des besoins des employés en matière de CTF et en offrant des mesures facilitantes, telles que le nouveau régime d'horaire variable et le nouveau Programme d'aménagement et de réduction du temps de travail (ARTT), le Ministère favorise le mieux-être et l'épanouissement en emploi de son personnel. Parce qu'elles diminuent les absences et le stress, procurent une plus grande satisfaction au travail et améliorent la productivité, la Politique ministérielle en matière de conciliation travail-famille et les mesures qui en découlent, contribuent au maintien des ressources en place et constituent un avantage à considérer par les personnes qui sollicitent un emploi au sein du Ministère.

Politique ministérielle en matière de santé et mieux-être des personnes au travail et le Plan d'action en santé et mieux-être des personnes au travail 2012-2014

Le Ministère désire assurer à ses employés un environnement de travail sain et qui favorise leur contribution à la réalisation de sa mission. Par des mesures de sensibilisation et de prévention en matière de santé et de sécurité au travail, telles des conférences et des activités du midi, l'organisation promeut de façon tangible la santé, la sécurité ainsi que le respect de l'intégrité physique et psychologique des personnes au travail.

Questionnaire à remplir un mois après l'entrée en fonction et questionnaire de départ

Soucieux de la qualité de son climat de travail, le Ministère a ciblé deux moments clés dans la vie des employés, soit leur entrée en fonction et leur départ de l'organisation pour recueillir leur point de vue. Les renseignements ainsi obtenus permettent de dégager des pistes d'amélioration et de recommander, le cas échéant, des actions visant une amélioration du taux de rétention.

Cadre de référence en matière de réintégration au travail

Après une absence prolongée pour cause de maladie, les considérations médicales ne constituent pas à elles seules une garantie de réussite du retour au travail. Dans ce contexte, le cadre de référence adopté en 2012-2013 vise, d'une part, à soutenir les supérieurs immédiats dans leurs interventions auprès de ceux qui éprouvent, ou pourraient éprouver, des difficultés à réintégrer leur milieu de travail après une absence prolongée et, d'autre part, à informer les personnes, qui se sont absentées, du rôle qu'elles peuvent jouer dans leur réintégration. Lorsque tous les aspects qui entourent le retour au travail sont pris en compte, celui-ci s'exerce dans les meilleures conditions possible, ce qui diminue les risques de rechute et limite les contrecoups sur la personne et sur l'organisation.

Plan d'action sur l'amélioration de la collaboration 2013-2014 (PAAC)

Le Plan d'action sur l'amélioration de la collaboration 2013-2014 qui s'adresse aux différentes unités du Ministère, a notamment pour objectifs d'assurer une compréhension commune des rôles et des responsabilités, de susciter l'adhésion et la mobilisation du personnel, d'optimiser la coordination des dossiers majeurs, de miser sur les activités prioritaires et d'améliorer les communications internes.

Indicateur	*Cible annuelle*	*Résultat 2012-2013*
Taux de mutation	Réduction de 1,5 %*	Réduction de 2,8 points de pourcentage

* Cette cible devrait se lire comme suit : « Réduction de 1,5 point de pourcentage ».

Pour 2012-2013, le taux de mutation du Ministère est de 11 %. Ce résultat représente une diminution de 2,8 points de pourcentage comparativement au taux de 13,8 %[5] observé en 2011-2012. Selon la cible fixée, ce taux devait passer à 12,3 %. Le Ministère a dépassé la réduction souhaitée de 1,5 point de pourcentage. En 2011-2012, le taux de mutation avait augmenté de 1,2 point de pourcentage comparativement à 2010-2011, où il se chiffrait à 12,6 %[6].

5. Ce taux inclut les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.
6. *Idem.*

CHAPITRE 4

LES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS*

Le présent chapitre fait état des résultats à l'égard des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* du Ministère. Ces engagements portent sur :

- le partenariat;
- l'accessibilité des services;
- la qualité des services;
- le traitement des plaintes concernant les activités ministérielles et les services de garde.

DES SERVICES EN PARTENARIAT

Engagement : *Nous nous associons à des partenaires de divers milieux afin de réaliser notre mission.*

Dans le respect de sa mission, le Ministère s'associe à divers milieux qui contribuent à répondre aux besoins des enfants, des parents et des familles. En outre, il maintient des liens de partenariat actifs avec les milieux de la recherche et du travail ainsi qu'avec les milieux communautaire et municipal, sans compter le milieu des services de garde éducatifs à l'enfance.

Parmi les partenaires importants en matière de soutien aux familles, soulignons la contribution des organismes communautaires Famille (OCF). Ainsi, en 2012-2013, 283 OCF ont été soutenus financièrement par le Ministère en appui à leur mission de base, qui est de favoriser l'épanouissement des familles et des enfants.

Par ailleurs, en soutenant financièrement des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC) pour l'élaboration de politiques familiales, le Ministère partage et rend concrète une part de sa mission. En effet, ces politiques familiales municipales (PFM) touchent directement les citoyennes et les citoyens et contribuent concrètement à l'amélioration de leur vie quotidienne et de leur mieux-être.

Dans le cadre des travaux portant sur la conciliation travail-famille (CTF), le Ministère a en outre conclu une entente de partenariat, en juillet 2012, avec Emploi-Québec et Québec International pour réaliser un projet pilote dans la région de la Capitale Nationale. Par ce partenariat, le Ministère entend encourager des entreprises de moins de 250 employés à instaurer des pratiques de gestion et de mesures de CTF dans leur organisation.

Le Ministère a également reconnu, en collaboration avec de jeunes chambres de commerce de différentes régions et le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec, la contribution exemplaire de huit entreprises en matière de CTF au cours de l'année. Pour la première fois en 2012-2013, un prix a également été décerné à l'entreprise s'étant le plus distinguée parmi les lauréats des quatre dernières années.

DES SERVICES ACCESSIBLES

Engagement : *Nous mettons à votre disposition des modes de prestation de services variés ainsi que différents documents d'information. Nous vous offrons également de l'information au cours des événements auxquels nous participons.*

Divers moyens permettent à la population et aux partenaires d'entrer en communication avec le Ministère : le téléphone, le courrier, le Web ou les bureaux du Ministère. Des études, des rapports et des documents d'information portant sur les programmes qui s'adressent aux enfants et à leur famille sont également accessibles en format électronique dans le site Web du Ministère.

Le Bureau des renseignements du Ministère a pour mandat de renseigner la population et de diriger les personnes vers les ressources appropriées au besoin. Au cours de l'année 2012-2013, 32 877 demandes ont été traitées. La majorité de ces demandes concernaient les services de garde et portaient principalement sur :

- les procédures et les démarches nécessaires à l'ouverture d'un service de garde;
- la réglementation en vigueur concernant les services de garde ou certains programmes ainsi que les ententes de service;
- la recherche d'une place en service de garde.

Plusieurs demandes ont également porté sur des commandes de publications ministérielles.

Les activités publiques

Au cours de la dernière année, le Ministère a participé à plus de 40 rencontres et activités publiques. Il a aussi diffusé 47 communiqués de presse et transmis à des organismes, à des intervenants et à la population de l'information au sujet des programmes à l'intention des familles et des services de garde.

L'annonce de la création de 28 000 nouvelles places à contribution réduite d'ici la fin de l'année 2016, les pelletées de terre et les inaugurations officielles représentent les principales actions et activités publiques du Ministère en 2012-2013.

Le Ministère a aussi participé à des activités liées à la CTF, telles que la remise des prix de reconnaissance en collaboration avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec et le lancement du Programme de soutien à des projets en matière de conciliation travail-famille – Garde estivale et grands congés scolaires. Enfin, le Ministère a également pris part à des annonces concernant le soutien aux organismes communautaires Famille en plus de procéder au lancement du Programme de soutien à des actions en matière d'engagement des pères.

Les publications

En 2012-2013, le Ministère a publié 28 documents, dont 17 ont été diffusés uniquement en ligne. Il produit également, de façon régulière, des bulletins électroniques pour les parents et les services de garde.

Les documents publiés par le Ministère en 2012-2013

Publications imprimées
Documents ministériels : 2
Formulaires : 2
Documents relatifs aux programmes Famille : 7
Total : 11

Publications électroniques
Bulletins électroniques : 6
Formulaires : 3
Documents relatifs aux programmes Famille : 8
Total : 17

Total des documents: 28

Les demandes des médias

En 2012-2013, plus de 200 demandes d'information ont été traitées. Le processus d'inspection et le travail des inspecteurs du Ministère, le rythme de création des places à contribution réduite et leur accessibilité ainsi que les situations de garde illégale sont les sujets que le Ministère aborde le plus fréquemment dans ses relations avec les médias.

Engagement : *Nous offrons aussi sur notre site Internet des brochures, des dépliants, des formulaires et des rapports pour vous accompagner dans vos recherches d'information et vos démarches.*

Le Ministère a actualisé quotidiennement, en 2012-2013, le contenu de son site Web ainsi que celui diffusé sur les médias sociaux sur lesquels il est présent. De plus, de nouvelles publications ministérielles ont été ajoutées tout au long de l'année.

En ce qui a trait aux services en ligne, le Ministère a mis à jour son site Web qui diffuse de l'information exclusive aux services de garde (extranet). Les responsables des services de garde peuvent notamment y remplir leur rapport financier en ligne et y traiter avec le Ministère par l'entremise d'un environnement sécurisé (clicSÉQUR).

Le localisateur des services de garde a été actualisé chaque semaine au cours de l'année 2012-2013. Cet outil permet aux parents de trouver les coordonnées d'un service de garde et de consulter les résultats des inspections en santé et sécurité dans les centres de la petite enfance (CPE) et les garderies du Québec. Des répertoires des services de garde par région administrative sont également fournis.

Engagement : *Nous adaptons nos services aux besoins des personnes ayant un handicap.*

En 2012-2013, le Ministère a adopté son septième plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Pour la première fois, il a produit un plan d'action triennal qui couvre la période 2012-2015. La publication d'un bilan annuel des réalisations a été instaurée pour répondre aux exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

En outre, le Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans, élaboré en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), est entré en vigueur le 1er juillet 2012. Le ministère de la Famille a ainsi soutenu 20 services de surveillance, pour un financement totalisant 689 500 $. Le Ministère met aussi en œuvre l'Allocation pour l'intégration des enfants handicapés en services de garde éducatifs. Cette allocation a pour objectif de soutenir les services de garde dans leur responsabilité d'intégrer des enfants handicapés et de favoriser la participation des parents.

En 2012-2013, le Ministère a consacré 1 080 000 $ à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins. Cette mesure s'ajoute à l'Allocation pour un service de garde recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé et vise à rendre accessibles les services de garde à l'enfance aux enfants handicapés qui ont d'importants besoins. Elle permet de reconnaître les besoins de soutien supplémentaires de certains enfants pour favoriser leur intégration en service de garde et d'appuyer, en assumant une partie des frais supplémentaires d'accompagnement, les milieux de garde qui les accueillent. En 2012-2013, 249 enfants ont bénéficié de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant

d'importants besoins dans l'ensemble des régions du Québec. En 2011-2012[7], 6 009 enfants avaient bénéficié de l'Allocation pour un service de garde recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé, totalisant une somme de 45,5 millions de dollars.

Enfin, le Ministère a poursuivi ses activités, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le ministère de l'éducation, du Loisir et du Sport (MELS), afin de donner suite aux recommandations du rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants qui présentent un trouble envahissant du développement.

DES SERVICES DE QUALITÉ

Engagement : *Dans toutes nos communications, nous faisons preuve de politesse et de courtoisie.*

Indicateur	*Résultat 2008-2009*	*Résultat 2009-2010*	*Résultat 2010-2011*	*Résultat 2011-2012*	*Résultat 2012-2013*
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la politesse et à la courtoisie	3	2	0	7	13

Au cours de l'année 2012-2013, 13 plaintes ont été déposées à l'endroit de membres du personnel du ministère de la Famille relativement au manque de politesse ou de courtoisie. Étant donné l'augmentation importante du nombre de plaintes en la matière, le Ministère a sensibilisé ses employés à cette question. Faire preuve de courtoisie est une attente communiquée aux employés chaque année par l'entremise des rencontres d'évaluation du rendement. Dans toutes les situations rapportées, les employés visés ont été rencontrés, après le témoignage des plaignants, pour faire l'examen des faits allégués et un rappel des règles d'éthique a été effectué pour tout le personnel.

Engagement : *Nous fournissons de l'information claire.*

Indicateur	*Résultat 2008-2009*	*Résultat 2009-2010*	*Résultat 2010-2011*	*Résultat 2011-2012*	*Résultat 2012-2013*
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	0	8	11	6	3

Trois plaintes ont été enregistrées au sujet de la clarté de l'information au cours de l'année 2012-2013. Elles concernent principalement le libellé des manquements constatés dans les services de garde et publiés dans le site Web du Ministère.

7. Les sommes réelles accordées pour l'année en cours sont connues seulement à la suite de l'analyse des rapports financiers soumis au cours de l'automne suivant la période pour laquelle elles ont été calculées.

Engagement : *Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels en notre possession et les utilisons dans le respect de la législation.*

Indicateur	Résultat 2008-2009	Résultat 2009-2010	Résultat 2010-2011	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité des renseignements personnels	0	0	0	1	0

Au cours de l'année 2012-2013, aucune plainte n'a été déposée concernant le non-respect de la confidentialité des renseignements personnels.

Le Ministère diffuse, dans son site Web, un éventail de documents qu'il tient à jour, dont :

- l'*Inventaire des fichiers de renseignements personnels*, conformément aux dispositions de l'article 76 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- le *Registre des communications de renseignements personnels*, qui rend compte de l'utilisation des renseignements personnels détenus par le Ministère.

Engagement : *Nous prenons les moyens pour connaître les besoins des citoyennes et des citoyens et le degré de satisfaction de la population par rapport aux services que nous offrons.*

En novembre 2012, le gouvernement a annoncé l'ajout de 15 000 places additionnelles dans les services de garde subventionnés d'ici 2015-2016. Selon les nouvelles modalités d'attribution des places subventionnées, le Ministère doit procéder à une répartition de celles-ci en fonction des besoins et priorités établis après consultation des comités consultatifs sur la répartition des places entre les territoires déterminés par le Ministère. Ainsi, une consultation a été tenue avec les membres des 22 comités consultatifs correspondant aux territoires déterminés par le Ministère. Cette consultation a porté sur la détermination des besoins et des priorités pour la répartition des 15 000 places entre les territoires ainsi que pour l'analyse des projets et la formulation de recommandations. Ces priorités et besoins particuliers recueillis s'ajoutent aux résultats de l'*Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde* (2009) dont dispose le Ministère[8] et les complètent. Ils seront également pris en compte par les membres des comités lors de l'analyse des demandes déposées et dans les recommandations qu'ils feront pour l'attribution des places additionnelles sur leur territoire.

Engagement : *Nous accordons à vos commentaires et suggestions toute l'attention nécessaire.*

Le Ministère tient compte des commentaires et des suggestions qui sont portés à l'attention du Bureau des renseignements et du Bureau des plaintes ou qui lui sont adressés par l'intermédiaire de son site Web ou lors d'activités auxquelles il participe. Ces commentaires et suggestions orientent ses actions, notamment en matière d'interventions publiques et de services à la clientèle.

8. Voir le http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/conditions/service_garde.htm.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

En 2012-2013, 4 212 objets de plaintes* ont été retenus pour traitement par le Ministère.

- 259 objets de plaintes à l'égard du Ministère portent sur :
  - les politiques et les programmes gouvernementaux (Programme de places en services de garde à contribution réduite);
  - les orientations, les normes et les directives administratives (gestion des listes d'attente);
  - les dispositions de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements afférents.
- 1 360 objets de plaintes portent sur les milieux qui accueillent des enfants sans que la personne responsable possède un permis ni une reconnaissance;
- 2 593 objets de plaintes touchent les services de garde éducatifs à l'enfance régis.

Le nombre d'objets de plaintes retenus a connu une hausse globale de 8,1 % par rapport à l'année 2011-2012. Les augmentations ont été respectivement de 19,3 % pour les milieux de garde sans permis ni reconnaissance et de 0,3 % pour les services de garde éducatifs à l'enfance régis. Plusieurs facteurs peuvent expliquer l'augmentation du nombre de plaintes :

- les médias (journaux, reportages à la télévision, etc.), qui traitent régulièrement des plaintes reçues au Ministère et des inspections effectuées. Dans ces situations, le message public du Ministère est d'inviter les personnes à dénoncer les irrégularités dont elles pourraient être témoins dans un service de garde;
- l'accès plus facile au Bureau des plaintes grâce aux formulaires de dépôt des plaintes en ligne sur le site Web du Ministère, ce qui a également contribué à resserrer le lien entre les parents utilisateurs et le Ministère.

En 2012-2013, les plaintes concernant les services de garde éducatifs à l'enfance régis portent principalement sur le travail des éducateurs, l'alimentation, l'hygiène, le rôle des gestionnaires, ainsi que le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde.

Engagement : *Nous communiquons avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, afin d'en accuser réception et d'en amorcer le processus d'examen.*

Indicateur	*Résultat 2008-2009*	*Résultat 2009-2010*	*Résultat 2010-2011*	*Résultat 2011-2012*	*Résultat 2012-2013*
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables	97,9 %	99,0 %	99,1 %	95,6 %	96,6 %

Au cours de l'année 2012-2013, la majeure partie des plaintes non anonymes retenues pour traitement (96,6 %) ont fait l'objet d'une communication, verbale ou écrite, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

* **Plainte :** Tout contact d'un plaignant avec le Bureau des plaintes pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction. Une plainte peut comporter plusieurs objets de plaintes.

Objet de plainte : Tout sujet d'insatisfaction énoncé par un plaignant lors du dépôt de sa plainte.

Engagement : *Nous en assurons le traitement confidentiel (des plaintes).*

Indicateur	Résultat 2008-2009	Résultat 2009-2010	Résultat 2010-2011	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de plaintes traitées en toute confidentialité	99,9 %	99,9 %	99,9 %	100 %	99,9 %
Nombre de plaintes relatives au bris de la confidentialité	1	1	1	0	1

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Le plaignant est assuré du traitement confidentiel de sa plainte dès la réception de celle-ci. En plus de constituer un engagement de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes du Ministère.

Au cours de l'année 2012-2013, le Ministère a reçu une plainte se rapportant au non-respect de la confidentialité. La personne n'a toutefois pas pu fournir au Ministère les renseignements nécessaires au traitement de sa plainte.

Engagement : *Nous vous informons du traitement qui a été fait de la plainte que vous avez formulée.*

Indicateur	Résultat 2008-2009	Résultat 2009-2010	Résultat 2010-2011	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant	97,8 %	91,9 %	87,9 %	89,7 %	88,4 %

En 2012-2013, le taux de plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant est de 88,4 %. Le fait que des plaintes soient toujours en traitement au 31 mars 2013 explique pourquoi certains avis de résultats n'ont pas encore été transmis aux plaignants. De plus, l'alimentation du système informatique du Ministère par les données relatives au suivi des communications du Bureau des plaintes avec les plaignants a connu certaines difficultés en 2012-2013. Le Ministère s'assurera de remédier à cette situation en 2013-2014.

CHAPITRE 5

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les programmes et les mesures en matière d'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique visent à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Ils prévoient notamment :

- un objectif d'embauche annuel qui vise à ce que 25 % des personnes embauchées dans la fonction publique soient des membres de groupes cibles (communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées), et ce, tant pour le personnel régulier, occasionnel et étudiant que stagiaire;
- un objectif de représentativité de 9 % pour les membres de communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées dans l'ensemble de l'effectif régulier.

Même si ces objectifs ne constituent pas une obligation, le Ministère reconnaît l'importance de favoriser la représentativité des membres de ces divers groupes cibles et poursuit les actions qu'il a déjà entreprises en vue d'atteindre les objectifs gouvernementaux d'embauche. De façon globale, les processus de dotation prennent en considération les priorités de placement qui doivent être respectées en matière d'accès à l'égalité en emploi.

Tableau 13

Embauche totale au cours de la période 2012-2013

	Régulier	Occasionnel*	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	24	24	28	3
Nombre d'employés en place au 31 mars	385	43	15	0

* Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels dont le contrat a été renouvelé. Ce résultat inclut cependant les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Tableau 14

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2012-2013

Statut d'emploi	Embauche totale	Embauche de membres des groupes cibles en 2012-2013					
		Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi* (%)
Régulier	24	5	0	0	0	5	20,8
Occasionnel	24	7	0	0	0	7	26,9
Étudiant	28	5	0	0	0	5	16,7
Stagiaire	3	1	0	0	0	1	33,3

* Le taux d'embauche par statut d'emploi est obtenu en comparant le total de personnes appartenant aux différents groupes cibles embauchées pour un statut d'emploi donné par rapport à l'embauche totale dans ce même statut d'emploi en 2012-2013. Ce résultat inclut les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

Tableau 15

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2010-2011	33,0	7,0	50,0	0,0
2011-2012	20,0	16,7	16,7	0,0
2012-2013	20,8	26,9	16,7	33,3

* Ces résultats incluent les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

Tableau 16

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	2012-2013		2011-2012		2010-2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communauté culturelle	49	12,7	46	11,1	45	11,3
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophone	6	1,6	6	1,4	6	1,5
Personne handicapée	4	1,0	4	1,0	2	0,5

* Ces résultats incluent les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

Tableau 17

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2013

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communauté culturelle	1	3,6	26	12,2	16	15,0	6	16,2	0	0,0	0	0,0	49	12,7
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophone	0	0,0	5	2,3	1	0,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	1,6
Personne handicapée	0	0,0	3	1,4	0	0,0	1	2,7	0	0,0	0	0,0	4	1,0

* Ces résultats incluent les données relativesau personnel du Secrétariat aux aînés.

Les femmes

Tableau 18

Taux d'embauche des femmes en 2012-2013 par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	18	15	20	2	55
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013 (%)	75	62,5	71,4	66,7	69,6

* Ces résultats incluent les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

Tableau 19

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2013

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	28	213	107	37	0	0	385
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	17	142	84	32	0	0	275
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	60,7	66,7	78,5	86,5	0,0	0,0	71,4

* Ces résultats incluent les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

Les mesures ou les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Tableau 20

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2012 (cohortes 2013)	Automne 2011 (cohortes 2012)	Automne 2010 (cohortes 2011)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	2	5
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

* Ces résultats incluent les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

Tableau 21

Autres mesures ou actions (activités de formation de gestionnaires, de sensibilisation, etc.) en 2012-2013

Mesure ou action	*Nombre de personnes visées*
Communiqué visant à encourager les gestionnaires à intégrer et à maintenir en emploi des personnes handicapées	27
Communiqué faisant la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et invitant les gestionnaires à soumettre des projets	27

* Ces résultats incluent les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Selon la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, les réalisations qui découlent des engagements rendus publics dans le plan stratégique en matière d'allègement réglementaire et administratif à l'égard des entreprises doivent figurer au rapport annuel de gestion.

Allègement réglementaire

L'allègement réglementaire comprend des mesures qui visent à abolir les exigences réglementaires ou à en atténuer les effets sur les entreprises. Les exigences réglementaires sont des obligations ou des restrictions imposées aux services de garde éducatifs à l'enfance par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Les obligations en vigueur sont sous la responsabilité des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. Cette clientèle n'est pas visée par la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif.

Allègement administratif

L'allègement administratif concerne tout changement introduit pour réduire le fardeau des exigences administratives imposées aux services de garde éducatifs à l'enfance. À cet égard, le Ministère s'est particulièrement illustré. En effet, au cours des dernières années, le nombre de ces formalités est passé de 19 à 13. De plus, le Ministère a choisi de regrouper et de simplifier certaines formalités administratives qui traitent notamment de la conservation de documents, de la délivrance et du renouvellement de permis. Le coût des formalités administratives imposées aux titulaires d'un permis de centres de la petite enfance (CPE) ou d'une garderie a diminué de 21,7 %. Pour ce faire, le Ministère a misé sur le développement des services en ligne (production des rapports financiers et d'activité par tous les titulaires de permis) et l'accès à des formulaires en format PDF dynamique. Le Ministère compte poursuivre ses efforts afin de maintenir le dépassement de la cible de 20 % de réduction du coût des formalités administratives d'ici 2015.

Tableau récapitulatif

	2004	*2013*	*Variation 2004-2013*
Nombre de formalités	19	13	-31,6 %
Volume des formalités (en dollars)	325 567	306 258	-5,9 %
Coût des formalités (en dollars)	20 861 814	16 324 998	-21,7 %

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

En février 2012, le gouvernement du Québec a autorisé par le décret nº 139-2012, le report de l'exercice de révision de la Stratégie gouvernementale de développement durable jusqu'au 31 décembre 2014. La Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 est donc prolongée jusqu'à cette même date. En conséquence, le Plan d'action de développement durable 2009-2013 du ministère de la Famille a été reconduit jusqu'au 31 mars 2015. Ce qui suit fait état du suivi du Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2013 (PADD).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et des savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1
Faire connaître le concept et les principes de développement durable au personnel et aux partenaires du Ministère.

ACTION 1 **Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.**

Cible :	Indicateur :
80 % du personnel sensibilisé à la démarche de développement durable d'ici 2011.	Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités régulières.

Résultats pour 2012-2013
Bien que la cible fixée ait été atteinte en 2011, le Ministère a poursuivi la démarche de sensibilisation. Un atelier de sensibilisation a ainsi été tenu auprès du personnel en janvier 2013 et quatre chroniques de développement durable ont été diffusées dans l'Intranet du Ministère.

ACTION 2 **Favoriser la prise en compte des principes de développement durable par le personnel concerné du Ministère.**

Cible :	Indicateur :
Que 50 % du personnel concerné ait acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en compte dans ses activités régulières.	Taux du personnel concerné formé à la prise en compte des principes de développement durable.

Résultats pour 2012-2013
Une séance de formation a été organisée pour les cadres du Ministère en novembre 2012 et d'autres employés ont participé à des séminaires offerts par le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs tout au cours de l'année. Au total, 32 employés du ministère de la Famille parmi les 53 faisant partie du personnel ciblé par le Comité interministériel de développement durable (taux de 60 %) ont participé à une formation qui traitait de la démarche gouvernementale en développement durable et de la prise en compte des principes de celui-ci dans leurs activités.

ACTION 3 **Sensibiliser certains partenaires du Ministère à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 et au concept de développement durable.**

Cible :	Indicateur :
Réaliser le plus grand nombre possible d'activités de sensibilisation.	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées.

Résultats pour 2012-2013

Aucune activité de sensibilisation n'a été réalisée auprès des partenaires du Ministère, ceux-ci ayant, depuis 2009, été sensibilisés par l'entremise de leur propre association ou par un autre ministère.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et la prévention des problèmes liés au poids 2006-2012.

ACTION 4 **Mettre en œuvre les mesures sous la responsabilité du Ministère inscrites au Plan d'action gouvernemental pour la promotion des saines habitudes de vie et de la prévention des problèmes liés au poids 2006-2012.**

Cible :	Indicateur :
Avoir réalisé les engagements pris par le Ministère.	Nombre d'activités réalisées en rapport avec les gestes déterminés.

Résultats pour 2012-2013

En marge des travaux menant à l'élaboration du Cadre de référence destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance pour la mise en place d'environnements favorables à la saine alimentation et au jeu actif, le Ministère a procédé à une validation scientifique des orientations retenues auprès de divers chercheurs reconnus en matière de saine alimentation et de jeu actif. Le cadre de référence est maintenant réalisé dans une proportion de 75 % et sa sortie est prévue au cours de la prochaine année.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Maintenir la santé physique et psychologique du personnel pour remplir adéquatement la mission du Ministère.

ACTION 6 Poursuivre l'amélioration de la qualité de vie au travail du personnel.

Cible :	Indicateur :
Avoir réalisé les gestes prévus au plan d'action de développement durable du Ministère.	Nombre de gestes réalisés.

Résultats pour 2012-2013

Le Ministère a accompli 39 gestes relatifs à l'analyse de la qualité de l'air et de l'eau, à l'évaluation des postes de travail et à l'offre d'activités physiques et sociales :

- l'analyse de la qualité de l'air et de l'eau s'est poursuivie dans les bureaux permanents du Ministère et deux nouveaux rapports d'analyse pour des locaux occupés par le Ministère ont été soumis aux autorités;
- au cours de l'année, 24 employés ont demandé que l'on apporte des ajustements à leur poste de travail. Ceux-ci ont tous été adaptés par un ergonome professionnel de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Administration provinciale;
- le massage sur chaise et quatre activités sportives ont été offerts à l'heure du dîner pour encourager le personnel du Ministère à acquérir et à maintenir de saines habitudes de vie. Le vaccin antigrippal est aussi offert annuellement aux employés;
- de même, cinq messages électroniques ont été transmis aux employés pour les inciter à prévenir les troubles musculo-squelettiques, à bien ajuster leur poste de travail et à promouvoir une saine alimentation et l'activité physique;
- une politique et un plan d'action ministériels en santé et mieux-être des personnes au travail ont été adoptés en octobre 2012 et proposent des activités et de l'information qui favorisent la prévention et le maintien de la santé psychologique et physique ainsi que l'adoption de saines habitudes de vie.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion au Ministère.

ACTION 7 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cible :	Indicateur :
Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011.	État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale au Ministère.

Résultats pour 2012-2013

L'élaboration du projet de cadre de gestion environnementale s'est poursuivie avec l'ajout d'éléments substantiels, ce qui a occasionné certains retards. Les travaux sont en voie d'achèvement et l'adoption du cadre est prévue au cours de la prochaine année. Par ailleurs, dans le processus d'adjudication des contrats, le Ministère considère les entreprises d'économie sociale dans le choix de ses fournisseurs. Un contrat de deux ans a d'ailleurs été renouvelé avec l'une de ces entreprises. Le Ministère poursuit également la mise en œuvre de pratiques écoresponsables reconnues dont l'impression recto verso, l'impression réduite en couleur, la récupération multimatière, la réutilisation du mobilier des surplus gouvernementaux de même que la modernisation des équipements téléphoniques par l'intermédiaire du Centre de services partagés du Québec.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 7

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion des installations des centres de la petite enfance et des garderies, subventionnées ou non.

ACTION 8 **Explorer la mise en place de pratiques favorisant l'économie d'énergie pour les services de garde, notamment des mesures incitatives.**

Cible :	Indicateur :
Mise en œuvre d'une mesure ou d'une activité.	Rapport de réflexion réalisé et portrait du parc immobilier.

Résultats pour 2012-2013

De nombreux échanges ont été menés avec Hydro-Québec en vue de l'élaboration d'un programme visant l'économie d'énergie dans le réseau des services de garde.

ACTION 9 **Sensibiliser les centres de la petite enfance et les garderies, subventionnées ou non, à l'adoption de pratiques permettant de réduire leur consommation d'énergie.**

Cible :	Indicateur :
Mise en œuvre d'une mesure ou d'une activité.	Plan de communication élaboré et répondant aux orientations stratégiques prioritaires de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Résultats pour 2012-2013

L'élaboration des activités de sensibilisation à l'intention des CPE et des garderies permettant l'adoption de pratiques qui visent à réduire leur consommation d'énergie accompagne l'action précédente.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7

Poursuivre la création de places en services de garde éducatifs à contribution réduite.

ACTION 10 **Poursuivre la création des 20 000 nouvelles places déjà annoncées, pour atteindre 220 000 places à contribution réduite d'ici 2010, et autoriser la création de 15 000 autres places d'ici 2013.**

Cible :	Indicateur :
A) 20 000 nouvelles places créées d'ici 2010. **B)** 15 000 places autorisées d'ici 2013.	Nombre de nouvelles places développées, créées et autorisées.

Résultats pour 2012-2013

Cible A

Au cours de l'exercice, 1 750 nouvelles places à contribution réduite ont été créées, pour un total de 219 084 places au 31 mars 2013. L'écart entre ce résultat et la cible s'explique par des retards rencontrés par les promoteurs dans la réalisation de leurs projets.

Cible B

Le Ministère a autorisé le développement de 14 805 places au cours de l'année 2012-2013. De plus, 500 autres places ont été réservées, dont 300 pour des projets autochtones et 200 pour les régions nordiques. En outre, la création de 15 000 places additionnelles a été annoncée, portant à 250 000 le nombre total de places attendues en services de garde au 31 décembre 2016.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 8
Inciter les entreprises à intégrer la conciliation travail-famille dans leur mode de gestion.

ACTION 11 **Élaborer une norme consensuelle en matière de conciliation travail-famille applicable aux entreprises du Québec, en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec.**

Cible :	Indicateur :
Fixer une norme consensuelle en matière de conciliation travail-famille.	Lancement de la norme.

Résultats pour 2012-2013
Le Ministère a poursuivi sa collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ), dont la norme consensuelle 9700-820 (Conciliation travail-famille) a été rendue publique en avril 2011. Cette norme s'adresse à toute entreprise ou organisation qui souhaite faire reconnaître et certifier ses bonnes pratiques en matière de CTF. Le BNQ est propriétaire des droits d'auteur de la norme et gère le programme de certification. Trois entreprises ont obtenu la certification liée à cette norme en cours d'année.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 9
Inciter les municipalités de petite taille et les MRC à se doter de politiques familiales municipales.

ACTION 12 **Offrir un soutien financier et technique aux municipalités de petite taille ainsi qu'aux MRC qui souhaitent élaborer, mettre à jour ou mettre en œuvre une politique familiale municipale.**

Cible :	Indicateur :
Soutenir la mise en œuvre de politiques familiales municipales dans les municipalités de petite taille et les MRC.	Nombre de politiques familiales municipales adoptées, mises à jour ou mises en œuvre dans les municipalités de petite taille et les MRC après avoir été soutenues financièrement par le Ministère.

Résultats pour 2012-2013
Au cours de l'année, le Ministère a soutenu 43 municipalités pour assurer la mise en œuvre de projets de PFM. Au 31 mars 2013, 703 municipalités et 27 MRC ont reçu une aide financière du Ministère pour se doter d'une PFM.

Au cours de l'année 2012-2013, trois actions ont été retirées du Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2013 (PADD) :

	Actions retirées	Raison
ACTION 5	Élaborer et faire adopter un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.	Ces actions relèvent maintenant de la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux.
ACTION 13	Soutenir la mise en œuvre de projets pilotes Municipalité amie des aînés.	
ACTION 14	S'assurer de la mise en œuvre des ententes spécifiques signées avec les conférences régionales des élus.	

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le deuxième plan d'action 2011-2015 qui découle de la politique gouvernementale sur l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* comprend huit actions sous la responsabilité du Ministère pour lesquelles 8,5 millions de dollars sont prévus sur quatre ans. Le Ministère poursuit les travaux amorcés lors des deux premières années de mise en œuvre dans la continuité des actions prévues au plan d'action gouvernemental. La section suivante présente le suivi des actions sous la responsabilité du Ministère.

Orientation 1
Pour la promotion de modèles et de comportements égalitaires

ACTION 13 du plan d'action

Développer et diffuser des activités de sensibilisation et de soutien en vue de l'engagement accru des pères dans la famille.

Cible :
Les pères.

Résultats pour 2012-2013
Le Programme de soutien à des actions en matière d'engagement des pères, lancé en juin 2012, a permis de soutenir 20 projets d'organismes communautaires Famille pour une somme de 961 537 $ dont 194 037 $ ont été engagés pour 2012-2013.

Orientation 2
Vers l'égalité économique entre les femmes et les hommes

ACTION 30 du plan d'action

Soutenir les services de haltes-garderies communautaires (HGC) afin de répondre aux besoins des parents inscrits à un parcours d'autonomisation.

Cible :
Les mères et les pères qui participent à des activités en vue de la formation et de l'intégration en emploi.

Résultats pour 2012-2013
Les organismes communautaires Famille (OCF) et les HGC constituent des ressources importantes qui ont démontré leur capacité à répondre avec souplesse à certains besoins particuliers des parents. Dans cet esprit, pour 2012-2013, le Ministère a versé 19,6 millions de dollars à 283 OCF en appui à leur mission de base. Il a aussi accordé près de 3,85 millions de dollars à 248 organismes communautaires offrant des services de HGC pour répondre à des besoins de garde occasionnels des parents. Ce résultat répond à l'action envisagée par le Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : *Le Ministère poursuivra le financement des haltes-garderies communautaires. Les activités de haltes-garderies sont offertes par des organismes communautaires qui, dans le cadre de leur mission, offrent un soutien et un accompagnement aux familles ou qui, dans le contexte d'une intervention particulière auprès des parents ou des enfants, organisent à ces fins la garde temporaire d'enfants.*

ACTION 43 du plan d'action — **Améliorer les conditions d'exercice des responsables d'un service de garde en milieu familial.**

Cible :
Les responsables d'un service de garde en milieu familial.

Résultats pour 2012-2013
Les ententes collectives signées entre le gouvernement et les associations représentant les personnes responsables de la garde en milieu familial (RSG) en mars et en avril 2011 permettent d'améliorer les conditions d'exercice de près de 15 500 RSG. Celles-ci ont notamment accès à des régimes de protection sociale, dans le respect de leur statut de travailleuses autonomes, et peuvent bénéficier d'une hausse de leur subvention et de journées sans prestation de services subventionnées. Les ententes prennent fin le 30 novembre 2013, mais elles continueront de s'appliquer jusqu'à leur renouvellement, qui fera l'objet de la prochaine négociation.

Orientation 3
Vers une meilleure conciliation des responsabilités familiales et professionnelles ou scolaires

ACTION 55 du plan d'action — **Créer de nouvelles places en services de garde de 2012-2013 à 2014-2015.**

Cible :
Les mères et les pères.

Résultats pour 2012-2013
Au cours de l'année 2012-2013, le Ministère a créé 13 259 places en services de garde, dont 1 750 places à contribution réduite. Donc, au 31 mars 2013, le nombre total de places disponibles pour les familles s'élevait à 258 366, dont 219 084 places à contribution réduite.

ACTION 59 du plan d'action — **Soutenir financièrement les milieux de travail dans la mise en œuvre de mesures de conciliation travail-famille.**

Cible :
Les PME, les associations patronales, syndicales, professionnelles et sectorielles, à terme, les travailleuses et les travailleurs ayant des responsabilités familiales.

Résultats pour 2012-2013
En 2012-2013, le soutien à 10 nouveaux projets a été annoncé dans le cadre du Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille (PSFMT) pour une somme de 239 590 $, ce qui porte à 46 le nombre de projets soutenus depuis 2009. En cours d'année, le Ministère a participé à diverses activités de sensibilisation afin de promouvoir le PSFMT et encourager les entreprises à implanter des mesures de CTF dans leur organisation.

ACTION 60 du plan d'action — **Reconnaître la contribution d'entreprises exemplaires en matière de conciliation travail-famille.**

Cible :
Les entreprises ayant instauré des mesures de conciliation travail-famille.

Résultats pour 2012-2013
En cours d'année, huit prix ont été remis à des entreprises qui ont instauré des mesures de CTF, pour un total de 24 prix décernés depuis 2009 à des entreprises qui se sont distinguées en matière de CTF. Pour la première fois, un prix a également été remis à l'entreprise s'étant le plus distinguée parmi les lauréats des quatre dernières années.

ACTION 61 du plan d'action

Promouvoir et encourager l'implantation de bonnes pratiques en matière de conciliation travail-famille.

Cible :

Les entreprises, les organisations du monde du travail, ainsi que les ministères et organismes de l'administration publique.

Résultats pour 2012-2013

Trois entreprises ont obtenu la certification liée à la norme consensuelle 9700-820 (Conciliation travail-famille) en cours d'année : Absolunet, STAS et UNIGEC.

Dans le cadre de sa démarche de certification à la norme Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820), le Ministère a mis en place une politique ministérielle en matière de CTF et un programme d'aménagement et de réduction du temps de travail respectivement en juillet 2012 et en janvier 2013.

ACTION 62 du plan d'action

Favoriser l'émergence d'initiatives issues des communautés qui facilitent la conciliation travail-famille.

Cible :

La population, particulièrement les parents qui sont au travail ou qui étudient.

Résultats pour 2012-2013

Le Programme de soutien à des projets issus de la communauté en matière de conciliation travail-famille – Garde estivale et grands congés scolaires, lancée en juillet 2012, a permis de soutenir 27 projets pour une somme de 242 919 $.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

À la suite de l'adoption, en mars 2011, de la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a procédé à la révision de sa politique linguistique. Celle-ci sera en vigueur au cours de l'année financière 2013-2014.

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Ministère a répondu à 557 demandes d'accès à l'information en 2012-2013. Le délai moyen de réponse s'est élevé à 21 jours. Plus de 300 demandes concernaient les résultats de l'analyse des projets de places subventionnées. Environ 20 % des demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes ou le résultat d'inspections visant un service de garde. Les autres demandes avaient trait aux documents reçus des services de garde et à divers documents administratifs produits par le Ministère. Les demandes provenaient à :

- 19 % des citoyennes et des citoyens;
- 67 % des entreprises et des personnes morales;
- 8 % des journalistes;
- 3 % des avocats ou des notaires;
- 1 % des élus;
- 2 % des associations ou des organismes publics.

Par ailleurs, les documents demandés ont été transmis en totalité dans 48 % des cas et partiellement dans 38 % des cas, alors que dans 14 % des cas, aucun document n'a été transmis. Quatre demandes de révision des décisions ont été déposées auprès de la Commission d'accès à l'information. Au cours de la période, quatre demandeurs se sont désistés de leur recours tandis que deux décisions de la Commission ont partiellement maintenu la décision rendue par le responsable du Ministère.

LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE*

Le ministère de la Famille est concerné par les mesures 2.1 « Mieux faire connaître la diversité ethnoculturelle et accroître la portée des activités de rapprochement interculturel » et 6.1 « Mobiliser et favoriser l'engagement des partenaires des milieux de vie » du plan d'action gouvernemental intitulé *La diversité : une valeur ajoutée*. Deux engagements ont été pris par le Ministère relativement à ces mesures.

Engagement lié à la mesure 2.1 : *Rendre disponible un outil de sensibilisation à l'intention des services de garde éducatifs afin de valoriser la diversité ethnoculturelle.*

En 2012-2013, la conception du Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs a été achevée. Ce guide a été approuvé au cours de l'année.

Engagement lié à la mesure 6.1 : *Inviter les municipalités et les municipalités régionales de comté à définir le rapprochement interculturel comme un élément pertinent de leur politique familiale et de leur plan d'action lors de l'élaboration ou lors de la mise à jour de cette politique et de ce plan d'action dans le contexte du soutien offert par le Carrefour action municipale et famille (CAMF).*

En 2012-2013, la sensibilisation des municipalités et des MRC au rapprochement interculturel s'est poursuivie dans le contexte du soutien offert par le CAMF pour l'élaboration ou la mise à jour des PFM. Grâce au programme de soutien financier aux politiques familiales, le ministère de la Famille offre un soutien financier aux municipalités et aux MRC dans l'élaboration ou la mise à jour d'une PFM. Toutefois, c'est le CAMF qui est mandaté par le Ministère pour offrir un soutien technique aux municipalités. Dans le cadre de ce soutien technique, le Carrefour évalue les besoins de celles-ci et aborde la question du rapprochement interculturel au besoin.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire. Conformément à cette politique, les engagements à remplir sont les suivants :

- dresser un inventaire complet des services offerts aux citoyennes et aux citoyens et des tarifs exigés;
- calculer les coûts totaux des services offerts aux usagers;
- déterminer la cible d'autofinancement de chaque service tarifé;
- prévoir des mécanismes d'indexation périodiques.

En réponse aux exigences de la Politique de financement des services publics, le Ministère poursuit la révision de la démarche menant à la délivrance et au renouvellement des permis de CPE et de garderie dans un souci d'amélioration de la qualité des services.

L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES

La Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (LAOVT) est entrée en vigueur le 3 mai 2012. Le ministère de la Famille doit présenter et rendre publique sa contribution à l'atteinte des objectifs 3.6, 4.4, 4.5, 4.6, 11.5 et 11.8 de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires.

3.6 Conclure des ententes avec les nations autochtones en matière de services de garde

Le Ministère a conclu des ententes en matière de service de garde en milieu autochtone avec l'Administration régionale Kativik (ARK), l'Administration régionale crie (ARC) et la nation mohawk de Kahnawake. Il poursuit ses efforts en vue de conclure d'autres ententes dans ce domaine. Ces ententes permettent notamment la délégation de pouvoirs en matière de gestion des permis de services de garde, d'inspection, de traitement des plaintes et d'administration des subventions.

Résultats 2012-2013

Les négociations avec la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSPNQL) se sont poursuivies en vue de conclure une entente rassemblant au moins cinq autres nations.

4.4 Poursuivre la mise en œuvre du Programme de financement des infrastructures dans les centres de la petite enfance

Dans le contexte de la création de nouvelles places subventionnées, le ministère de la Famille fournit aux CPE, par le programme de financement des infrastructures, les ressources financières nécessaires pour réaliser des projets d'immobilisations autorisés et nécessitant un apport financier important, tout en facilitant l'accès à du financement à des conditions avantageuses. Le Ministère reconduit annuellement ce programme.

Résultats 2012-2013

Depuis le début du programme, 476 projets totalisant un investissement de 363,3 millions de dollars ont été réalisés alors que 95 autres projets étaient en cours de réalisation, pour une valeur totale autorisée de 103 millions de dollars, dont 12 ont été autorisés en 2012-2013 pour une valeur totale de 15,2 millions de dollars.

4.5 Accorder des allocations ou un soutien exceptionnel à l'accès à des services de garde répondant à des besoins particuliers

Le ministère de la Famille met en œuvre des mesures afin de permettre aux familles d'avoir accès à des services de garde éducatifs de qualité et adaptés à leurs besoins :

- des allocations relatives aux enfants de milieux défavorisés;
- une allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé;
- une mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration des enfants handicapés ayant d'importants besoins, qui permet de couvrir une partie des coûts pour l'accompagnement de ces enfants.

Les résultats les plus récents sont ceux de l'année 2011-2012* et concernent les mesures suivantes :

- Allocation aux installations ou aux garderies recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé : 17,1 millions de dollars versés à 383 CPE, 136 garderies et 112 bureaux coordonnateurs;
- mesure pour assurer une plus grande concertation et collaboration entre le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux : des allocations, totalisant 2,8 millions de dollars, ont été versées à des services de garde pour préserver la place de 1 547 enfants;
- mesure pour assurer un accès gratuit aux services de garde éducatifs à des familles prestataires de l'aide financière de dernier recours : 11,2 millions de dollars au bénéfice de 10 942 enfants;
- Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé : 45,5 millions de dollars au bénéfice de 6 009 enfants;
- Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins : 1,1 million de dollars au bénéfice de 249 enfants.

* Les services de garde avaient jusqu'au 30 juin 2013 pour transmettre au Ministère leur rapport financier de l'exercice 2012-2013. Les résultats de cet exercice et l'analyse en découlant ne sont donc pas disponibles au moment de la publication du présent rapport annuel.

4.6 Promouvoir la participation des milieux au processus d'attribution des places à contribution réduite en services de garde

Dans le contexte du plan de création de 15 000 nouvelles places à contribution réduite, le ministère de la Famille associe les milieux régionaux à la détermination des priorités et des besoins régionaux et au choix des projets. Le lancement de l'appel de projets et la mise en application du nouveau processus d'attribution ont eu lieu à l'automne 2011. La réalisation des 15 000 places s'échelonnera sur quatre ans et sera complétée en 2015-2016.

Résultats 2012-2013

Les projets soumis dans le cadre de l'appel de projets de 15 000 places lancé à l'automne 2011 ont été analysés par les comités consultatifs régionaux. Sur la base de leurs recommandations, 14 805 places ont été attribuées en cours d'année. Un nouvel appel de projets, pour 15 000 places additionnelles, a par ailleurs été lancé en février 2013.

11.5 Financer de nouveaux projets contribuant au développement global des enfants en situation de pauvreté

Le ministère de la Famille contribue au Fonds pour le développement des jeunes enfants qui vise à soutenir le développement global des enfants âgés de cinq ans et moins en situation de pauvreté. Dans l'optique de contribuer au bien-être des enfants et de leur famille, ce fonds est destiné au financement d'activités et de projets réalisés de façon concertée par les collectivités locales ainsi qu'au financement d'initiatives qui enrichissent les savoirs et les savoir-faire. Créé en 2009, le fonds dispose d'un budget total de 400 millions de dollars sur 10 ans (150 millions de dollars du Ministère et 250 millions de dollars de la Fondation Lucie et André Chagnon) et il est administré par la société de gestion Avenir d'enfants. Des appels de projets se tiennent régulièrement chaque année.

Résultats 2012-2013

En 2012-2013, le Ministère a versé 11,2 millions de dollars à la société de gestion Avenir d'enfants. Pendant cette même période, 126 regroupements locaux de partenaires ont été soutenus par Avenir d'enfants. Ce résultat répond à l'action envisagée par le Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 : *Le Ministère, en partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon et avec la société de gestion du Fonds pour le développement des enfants, Avenir d'enfants, soutiendra le développement global des enfants de cinq ans et moins vivant en situation de pauvreté, afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité.*

11.8 Profiter des travaux du Comité interministériel pour une action concertée en milieu défavorisé

Le comité interministériel pour une action concertée en milieu défavorisé veille à se doter d'une vision et d'orientations partagées en matière d'intervention en milieu défavorisé afin de guider les actions locales, régionales et nationales de chacun des ministères et organismes représentés, d'assurer leur harmonisation et d'accroître leur efficience pour les personnes et les partenaires concernés :

- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Ministère de la Famille
- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
- Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
- Secrétariat à la jeunesse

Cette reddition de comptes est sous la responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui coordonne les travaux du Comité.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

La section suivante présente le suivi des recommandations formulées dans le chapitre 5 « Services de garde éducatifs à l'enfance : qualité, performance et reddition de comptes » du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012 – Vérification de l'optimisation des ressources – Automne 2011.*

Outre les actions prioritaires en cours au moment du dépôt du rapport du vérificateur général, plusieurs autres actions ont été réalisées en 2012-2013. Après son dépôt, le 31 janvier 2012, le plan d'action adopté par le ministère de la Famille à la suite des recommandations du rapport 2011-2012 du vérificateur général a fait l'objet de deux suivis qui ont été présentés et approuvés par le Comité du Bureau de la sous-ministre. En 2012-2013, 20 mesures (77%) ont été réalisées sur les 33 présentées au plan d'action dont la mise en œuvre s'échelonne jusqu'au 31 mars 2017.

1. Attribution des places à contribution réduite

1.1 Élaborer des outils rigoureux à l'intention des comités consultatifs

Pour assurer la rigueur, l'équité et l'uniformité de l'analyse des demandes de places subventionnées, le Ministère a conçu une série d'outils à l'intention des membres des comités consultatifs sur la répartition des places. Le *Guide à l'intention des membres de comités consultatifs* a été rédigé et transmis aux membres des comités consultatifs. Ce guide contient des consignes pour l'analyse des projets et fournit des outils d'analyse qui permettent notamment d'évaluer la pertinence, la faisabilité et la qualité des projets, de noter l'appréciation de chacun des membres relativement aux projets et de consigner dans une fiche commune leurs recommandations. De plus, six outils de référence ont été mis à la disposition des comités consultatifs pour l'analyse des projets.

1.2 Offrir une formation aux membres des comités consultatifs et au personnel concerné, notamment sur l'utilisation des outils et sur le respect de l'éthique

Dans le but d'assurer le respect des normes éthiques dans leurs travaux, les membres des comités consultatifs ont bénéficié d'une formation donnée par le Ministère, en collaboration avec un expert en éthique et professeur à l'Université du Québec à Chicoutimi. Les séances de formation ont porté sur l'éthique et les conflits d'intérêts. La formation sur l'utilisation des outils conçus à l'intention des membres des comités consultatifs consiste en une séance de travail organisée pour chacun des comités consultatifs.

1.3 Déterminer l'admissibilité des projets soumis à l'aide d'un nouvel outil et valider les renseignements inscrits par les demandeurs

Au terme de la période réservée au deuxième appel de projets, le 24 février 2012, le Ministère a reçu 2 222 demandes. Dès lors, il a procédé à l'enregistrement et à la vérification de l'admissibilité des projets. Pour chaque dossier présenté, une grille de vérification de l'admissibilité a été remplie. Les demandeurs insatisfaits de la décision rendue par le Ministère sur l'admissibilité de leur demande peuvent présenter une demande de révision. L'analyse des demandes de révision de la décision sur l'admissibilité des projets est réalisée par un comité formé de trois personnes. Une lettre est transmise aux demandeurs avec le résultat de l'analyse du comité de révision.

1.4 Poursuivre l'attribution graduelle des 15 000 nouvelles places suivant un processus rigoureux et transparent

À la suite de l'appel de projets visant l'attribution de 15 000 places à contribution réduite, les comités consultatifs, responsables d'émettre des recommandations à la ministre, ont recommandé l'attribution de 14 805 places en deux phases (une première en juillet 2012 et une seconde en novembre 2012). Tous les projets recommandés par les comités consultatifs ont été retenus.

L'appel de projets pour l'attribution de 300 places visant à répondre aux besoins des communautés autochtones a été lancé le 31 juillet 2012. Cet appel a pris fin le 20 décembre 2012. Par la suite, les projets ont été analysés par un comité formé spécialement à cette fin.

1.4.1 Lancer un nouvel appel de projets pour la création de 15 000 places additionnelles, principalement en centres de la petite enfance (CPE), autoriser leur création et en soutenir la réalisation

Le 7 février 2013, le Ministère a annoncé le lancement de l'appel de projets en vue de l'attribution des 15 000 places additionnelles subventionnées en CPE et en garderies. La période de dépôt des demandes de places subventionnées a débuté le 14 février 2013 et s'est terminée le 14 juin 2013.

1.5 Conclure, pour chacun des projets autorisés, une entente comprenant, entre autres, les conditions de réalisation et l'échéancier à respecter

Un suivi étroit quant à la réalisation des projets de création de nouvelles places a été assuré par le Ministère tout au long de l'année. Les demandeurs dont les projets ont été acceptés ont été appelés à signer une lettre d'engagement de réalisation de leur projet de création de nouvelles places. Dans ce document, ils s'engagent non seulement à réaliser le projet selon les paramètres de leur demande et l'échéancier convenu, mais aussi à respecter certaines conditions, notamment de produire des rapports de suivi de la réalisation de leur projet à tous les deux mois. Ces moyens visent à assurer un respect rigoureux du calendrier de réalisation et des exigences de chacun des projets.

2. Ratio de personnel qualifié

2.1 Poursuivre la vérification systématique du respect du ratio de personnel qualifié dans le programme d'inspection, soit lors des inspections complètes et des inspections ciblées, notamment à la suite d'une plainte reçue

La présence de deux personnes qualifiées sur trois parmi les membres du personnel de garde est un indicateur de la qualité éducative des services de garde. En outre, le respect du ratio de personnel qualifié est un élément de vérification inscrit dans les grilles d'inspection. Le Ministère a poursuivi de manière systématique ces vérifications dans le cadre de ses inspections.

2.2 Poursuivre les travaux visant à résoudre les enjeux relatifs à l'attraction, à la rétention et à la qualité de la main-d'œuvre en services de garde

La création de milliers de nouvelles places dans le réseau des services de garde engendre une préoccupation quant à la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée suffisante. La catégorie d'emploi visée par cet enjeu est le personnel éducateur. Le Ministère a donc convié ses partenaires, notamment les associations nationales, les syndicats et les instances gouvernementales à réfléchir aux enjeux et aux solutions possibles afin de prévoir une stratégie commune visant à assurer une disponibilité suffisante de la main-d'œuvre qualifiée et de mettre en œuvre des actions concertées permettant d'attirer et de retenir le personnel éducateur et de soutenir l'acquisition de la qualification requise.

3. Bureaux coordonnateurs

3.1 Obtenir les données nécessaires avant de produire un portrait annuel permettant de s'assurer que les bureaux coordonnateurs s'acquittent adéquatement de leurs responsabilités

Le Ministère détient les bases de données des rapports d'activités des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et en présente les résultats dans les documents annuels intitulés *Situation des centres de la petite enfance, des garderies et de la garde en milieu familial*. Le chapitre 4 de ces documents porte précisément sur le mandat des bureaux coordonnateurs et les responsables d'un service de garde en milieu familial. Des questions additionnelles ont été posées dans le cadre du processus de renouvellement de l'agrément de 2012, et ce, pour recueillir de l'information sur les demandes de soutien pédagogique et technique et sur les plaintes pour l'année financière 2010-2011. Ces questions portaient entre autres sur :

- la compilation des demandes;
- la formation obligatoire;
- les activités de perfectionnement;
- les activités spéciales offertes par les agentes-conseil ou agents-conseil en soutien pédagogique et technique;
- le soutien offert pour l'intégration d'un enfant handicapé;
- les autres services offerts par le bureau coordonnateur (documentation, matériel, diffusion d'information par l'entremise de publications, de rencontres ou de conférences, de sorties ou d'activités spéciales);
- les moyens de communication avec les responsables d'un service de garde.

En ce qui a trait aux plaintes, les questions additionnelles visaient à obtenir de l'information sur la compilation des plaintes et la politique de traitement des plaintes (une copie de la politique était demandée).

3.2 Procéder à une analyse rigoureuse du travail réalisé par chacun des bureaux coordonnateurs et prendre une décision éclairée sur le renouvellement de leur agrément

La mise en œuvre du processus de renouvellement des agréments s'est déroulée à l'hiver et au printemps 2012. Le Ministère a procédé à l'analyse de l'ensemble des pratiques administratives, financières et pédagogiques de chacun des bureaux coordonnateurs. Tous les agréments ont été renouvelés pour trois ans à l'exception de deux qui ont été renouvelés pour une durée moindre. À la suite de ce renouvellement, tous les bureaux coordonnateurs ont reçu une lettre confirmant le renouvellement de leur agrément et présentant, le cas échéant, des éléments à améliorer ou à corriger. Les bureaux coordonnateurs qui ont vu leur agrément renouvelé avec suivi devaient transmettre au Ministère, au plus tard le 15 juillet 2012, un plan d'action ou des explications quant aux mesures à entreprendre pour corriger la situation. Des suivis ont été également effectués de façon continue.

4. Inspection

4.1 Évaluer les besoins d'information de gestion afin d'assurer un suivi rigoureux des avis de non-conformité et se doter d'outils d'information nécessaires

Le Ministère a renforcé son dispositif de financement des services de garde subventionnés en se dotant d'une plateforme informatique qui permet des transactions en ligne pour tous les services de garde subventionnés et les bureaux coordonnateurs. Le Ministère bénéficie également d'un nouvel environnement informationnel ministériel. Avec ces deux systèmes qui s'ajoutent au système Conception administrative famille enfance, le Ministère dispose désormais de multiples données fiables qui permettent de dresser un tableau plus complet du réseau des services de garde, des plaintes et des inspections. Des outils complémentaires concernant le suivi des avis de non-conformité et des sanctions pénales et administratives ont été conçus. Ces outils seront utilisés jusqu'à la prise en charge complète des avis de non-conformité par les systèmes informatiques rendus à maturité.

5. Publication des résultats des inspections

5.1 Réviser l'information disponible sur le site Internet du Ministère au regard des manquements constatés lors d'une inspection

Le Ministère a procédé à la révision du libellé des manquements afin de mieux l'arrimer aux dispositions législatives et réglementaires. La mise en ligne a été achevée à la mi-novembre 2012. Ces ajustements ont été présentés en décembre 2012 au Comité conseil sur l'inspection. Les travaux visant à améliorer l'information sur les résultats d'inspection disponible dans le site Web se poursuivent dans le cadre des travaux portant sur l'inspection complète.

6. Planification stratégique et reddition de comptes

6.1 Inclure dans la planification stratégique 2012-2017 des objectifs et des indicateurs de résultats qui permettent de rendre compte des résultats atteints, notamment en ce qui a trait à la qualité ainsi qu'à l'accès pour les parents et leurs enfants aux services de garde éducatifs

Le Ministère a terminé en cours d'année l'élaboration de son Plan stratégique 2012-2017. Lors de cet exercice, un souci particulier a été apporté au choix des objectifs, des indicateurs et des cibles pour renforcer la reddition de comptes quant aux résultats attendus.

6.2 Évaluer la performance du Programme des places à contribution réduite

Des travaux ont été amorcés en vue de l'élaboration d'un cadre de référence sur l'évaluation de la performance du Programme des places à contribution réduite. Les travaux se poursuivent jusqu'en décembre 2013, échéance à laquelle la liste des indicateurs retenus et leur définition précise seront déposées. Un premier rapport est attendu pour l'automne 2014.

ANNEXES

ANNEXE 1

LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELEVAIT DE LA MINISTRE DE LA FAMILLE AU 31 MARS 2012

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (chapitre, S-4.1.1)

Règlement sur la contribution réduite [chapitre S-4.1.1, r. 1]

Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance [chapitre S-4.1.1, r. 2]

Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (chapitre, E-12.011)

Loi instituant le fond pour le développement des jeunes enfants (chapitre, F-4.0022)

Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (chapitre, M-17.2), pour les fonctions et responsabilités à l'égard de la famille, à l'exception des fonctions relatives aux jeunes, qui sont dévolues au premier ministre

Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine [chapitre M-17.2, r. 1], en ce qui a trait aux modalités de signature pour le volet Famille

Note :

À l'égard de la famille, les fonctions et responsabilités du ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine prévues à la présente loi sont confiées à la ministre de la Famille à l'exception des fonctions relatives aux jeunes prévues aux paragraphes 1° et 2° de l'article 4.1 de la présente loi qui sont confiées à la première ministre. Décret 871-2012 du 20 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4867; Décret 890-2012 du 20 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4878.

À l'égard des aînés, les fonctions du ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine prévues à la présente loi sont confiées au ministre responsable des Aînés. Décret 888-2012 du 20 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4877.

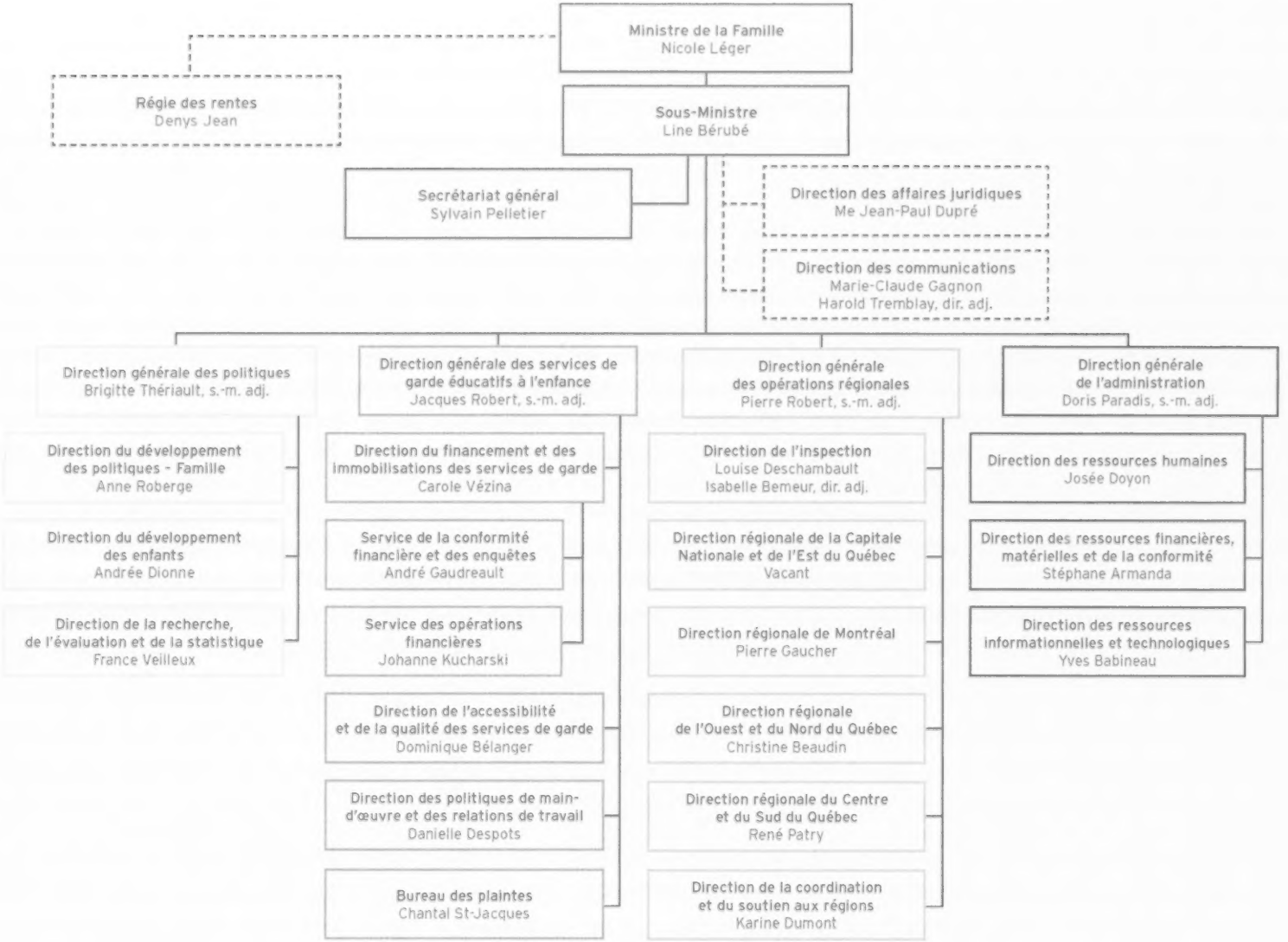
À l'égard de la condition féminine, les fonctions du ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine prévues à la présente loi sont confiées à la ministre responsable de la Condition féminine. Décret 887-2012 du 21 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4877.

Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine est désigné sous le nom de ministère de la Famille. Décret 313-2007 du 25 avril 2007, (2007) 139 G.O. 2, 1983; Décret 890-2012 du 20 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4878.

Loi sur les impôts : les articles 1029.8.61.8 et suivants, relatifs à l'administration du versement d'un montant au titre d'un paiement de Soutien aux enfants, ainsi que les articles 1029.8.61.49 et suivants, concernant l'administration du versement d'un montant à titre de crédit pour le Soutien aux enfants (chapitre I-3)

Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (chapitre R-24.0.1)

ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE AU 31 MARS 2013



ANNEXE 3

L'ÉVALUATION ET LA RECHERCHE

Évaluations

En 2003, l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) menait pour la première fois, pour le compte du ministère de la Famille, une vaste enquête qui dressait un tableau détaillé et représentatif de la qualité des services de garde régis offerts au Québec aux enfants âgés de 0 à 5 ans. Le Ministère a depuis confié à l'Institut le mandat de réaliser la seconde enquête Grandir en qualité afin d'obtenir un bilan actuel de la situation. Les travaux préparatoires se sont poursuivis au Ministère et à l'Institut tout au long de l'année en vue d'une collecte de données prévue en 2014.

En 2010, le Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité des services de garde a été reconduit pour trois ans. Au terme de cette période, il était prévu qu'une évaluation de celui-ci serait effectuée. Ce programme accorde une aide financière à des projets menés surtout par des associations de services de garde. Les objectifs poursuivis par l'évaluation en cours sont d'évaluer la pertinence du programme, de cerner les forces et les difficultés liées à son fonctionnement ainsi que de déterminer ses retombées, notamment celles qui sont perçues par les parties concernées. La collecte de données s'est déroulée principalement au cours de l'hiver 2013.

Enfin, le Ministère a diffusé deux rapports de travaux d'évaluation liés aux services de garde. L'une de ces évaluations portait sur le recours à la tolérance administrative dans les pouponnières subventionnées. La tolérance administrative permet à ces services de garde de conserver leurs subventions majorées pour poupons pour les enfants de 18 mois ou plus qui doivent demeurer en pouponnière faute de places dans des groupes d'enfants plus âgés (subventions maintenues jusqu'à l'âge de 23 mois, au moment de l'évaluation). L'autre évaluation portait sur un projet pilote sur la configuration des groupes d'âge dans les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées. Les rapports peuvent être consultés aux adresses suivantes :

- *Évaluation du recours à la tolérance administrative concernant les enfants âgés de 18 mois ou plus en pouponnière subventionnée*
  http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Tolerance_adm_2012.pdf
- *Évaluation du projet-pilote sur la configuration des groupes d'âge dans les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées*
  http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/PPCGA2012.pdf

Recherches

Dans le but d'améliorer les connaissances sur les familles et les enfants, ainsi que pour faire évoluer les politiques et les programmes les concernant, le Ministère effectue des travaux de veille informationnelle, d'analyse et de recherche scientifiques.

Une recherche concernant les politiques familiales a été produite et publiée par le Ministère en 2012-2013 :

- *Portraits de politiques familiales. Le Québec et treize pays développés*
  http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/portraits_de_politiques_familiales.pdf

Le Ministère contribue aussi au développement et à la diffusion des connaissances sur la famille et les enfants en s'associant à des partenariats et à des organismes de recherche, ainsi qu'à des enquêtes statistiques :

- Action concertée de recherche Effets des services préventifs pour les pères en difficulté et leurs enfants;
- Action concertée de recherche Les perceptions des hommes québécois de leurs besoins psychosociaux et de santé;
- Alliance de recherche universités-communautés Séparation parentale et recomposition familiale;
- Banque de données de la recherche sur la famille au Québec Famili@;
- Chaire de recherche sur l'homophobie;
- Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle;
- Étude longitudinale du développement des enfants du Québec.

ANNEXE 4

RÉPARTITION RÉGIONALE DES PLACES SOUS PERMIS DANS LES SERVICES DE GARDE AU 31 MARS 2013

Régions administratives	Centres de la petite enfance (CPE)					BC milieu familial		Garderies subventionnées				Sous-total		Garderies non subventionnées				Total	
	Nombre		Nombre de places au permis						Nombre de places au permis			Places à contribution réduite			Nombre de places au permis				
	Étab.	Inst.	-18M	18m+	Total	Nombre	Nombre places	Nombre étab.	-18M	18m+	Total	Nombre comp.	Total places	Nombre étab.	-18M	18m+	Total	Nombre Comp.	Nombre places
01 Bas-saint-Laurent	21	37	224	1 435	1 659	8	2 893	1	0	8	8	46	4 560	4	5	118	123	50	4 683
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	34	52	365	2 308	2 673	7	3 837	9	105	365	470	68	6 980	6	19	163	182	74	7 162
03 Capitale-Nationale	96	129	796	6 631	7 427	14	7 643	51	285	2 330	2 615	194	17 685	57	316	2 551	2 867	251	20 552
04 Mauricie	31	50	338	2 316	2 654	7	3 204	4	35	285	320	61	6 178	6	10	209	219	67	6 397
05 Estrie	49	70	475	3 290	3 765	9	4 355	5	30	291	321	84	8 441	7	5	252	257	91	8 698
06 Montréal	270	359	2 691	20 618	23 309	19	13 413	290	1 500	17 232	18 732	668	55 454	337	2 383	15 240	17 623	1 005	73 077
07 Outaouais	51	76	638	3 675	4 313	9	5 367	23	166	1 114	1 280	108	10 960	26	89	998	1 087	134	12 047
08 Abitibi-Témiscamingue	23	32	262	1 564	1 826	6	2 332	1	10	70	80	39	4 238	1	15	65	80	40	4 318
09 Côte-Nord	20	22	168	1 029	1 197	6	1 384	0	0	0	0	28	2 581	0	0	0	0	28	2 581
10 Nord-du-Québec	29	38	371	1 833	2 204	4	304	0	0	0	0	42	2 508	0	0	0	0	42	2 508
11 Gaspésie–îles-de-la-Madeleine	12	19	100	689	789	6	1 343	1	5	18	23	26	2 155	0	0	0	0	26	2 155
12 Chaudière-Appalaches	46	79	688	3 528	4 216	12	6 069	17	120	694	814	108	11 099	13	90	633	723	121	11 822
13 Laval	38	52	412	2 899	3 311	6	4 808	53	342	3 275	3 617	111	11 736	73	634	3 684	4 318	184	16 054
14 Lanaudière	39	58	482	3 201	3 683	9	5 909	38	219	2 137	2 356	105	11 948	29	245	1 546	1 791	134	13 739
15 Laurentides	54	84	626	4 629	5 255	10	7 322	34	279	2 214	2 493	128	15 070	42	325	2 088	2 413	170	17 483
16 Montérégie	141	244	2 070	13 018	15 088	26	18 372	117	793	7 072	7 865	387	41 325	125	1 000	6 343	7 343	512	48 668
17 Centre-du-Québec	24	44	319	2 143	2 462	5	3 108	11	95	501	596	60	6 166	6	15	241	256	66	6 422
TOTAL	**978**	**1 445**	**11 025**	**74 806**	**85 831**	**163**	**91 663**	**655**	**3 984**	**37 606**	**41 590**	**2 263**	**219 084**	**732**	**5 151**	**34 131**	**39 282**	**2 995**	**258 366**

Famille
Québec

F-5210 (2013-09)